



A1237

Hoja de Control: Documentación a Firmar

(Esta hoja deberá ser entregada junto con la Ficha de Selección de Proveedor)

Fecha:	09/09/2022						
Sociedad:	CNP Assurances sucursal en España						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPVS <input type="checkbox"/>	Otro:
Solicitado por: (Director del CODIR)	Fabrice Alberti						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS						

Cumplimentar en caso de contrato, presupuestos, proyectos, u obligaciones de pago

Denominación del Documento:	CONTRATO		
Apoderado/s de CNP: <i>(según importe económico del contrato)⁽¹⁾</i>	David Lattes		
Contraparte: (proveedor, o interviniente)	CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L		
Fecha de inicio del contrato:	09/09/2022		
Fecha de vencimiento del contrato:			
Renovación Tácita:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Preaviso Cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Delegación actividades críticas:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
KPI / SLA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Presupuestado:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):
Código CECO:			
Código PEP:			
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Periodicidad del pago:	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

- OBLIGATORIO -

Responsable del Departamento y Director del CODIR correspondiente: Fabrice Alberti	Fecha: 09/09/2022	Firma: Fabrice A.	Firma:
Verificación de Control Financiero: <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
Verificación de Control de Gestión: <i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i>	Fecha:	Firma:	
Revisión Asesoría Jurídica: <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados) Araceli BENITO</i>	Fecha: 12/09/2022	Firma:	
Comentarios Asesoría Jurídica:			
Verificación de Compras:	Fecha: 09/09/2022	Firma:	
Directora Operativa o Directora Financiera:	Fecha:	Firma:	
Representante Legal de la sucursal – D LATTES	Fecha: 09/09/2022	Firma:	

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
ENTRE
CNP ASSURANCES S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA
Y
DE CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L

ÍNDICE

INTERPRETACIÓN, DEFINICIONES Y REFERENCIAS A LAS PARTES	4
OBJETO DEL CONTRATO	6
PLAZO DEL CONTRATO, TERMINACIÓN Y RENOVACIÓN	6
CONSIDERACIONES Y REMUNERACIÓN DEL SERVICIO	6
CONDICIONES DE LOS SERVICIOS, SUBCONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD	6
CBP Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.	8
CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS	9
REGISTROS, AUDITORÍAS E INSPECCIONES	10
CONFIDENCIALIDAD	12
PROPIEDAD INTELECTUAL	13
GOBERNANZA	14
CONTROL Y REPORTING	15
GARANTÍAS Y COMPROMISOS	15
TERMINACIÓN	16
ASISTENCIA PARA LA SALIDA	17
TRANSMISIÓN DE DATOS DESPUÉS DE LA FECHA DE TERMINACIÓN O NO RENOVACIÓN	17
INTEGRIDAD DEL CONTRATO	18
GASTOS	18
MODIFICACIÓN	19
RENUNCIA	19
ASOCIACIÓN	19
NOTIFICACIONES	19
DIVISIBILIDAD	20
PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES/RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE	20
GESTIÓN DEL CAMBIO	20
CLÁUSULA DE PREVENCIÓN FRENTE AL FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN	21
FUERZA MAYOR	22
LEYES VIGENTES	22
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JURISDICCIÓN	22
JURISDICCIÓN	23

En Barcelona, el 2 de septiembre de 2022

REUNIDOS

De una parte

La Entidad **"CNP ASSURANCES, S.A. Sucursal en España"** (en adelante **"CNP ASSURANCES"**, **"CNP"** o con C.I.F W0013620J, Sociedad registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave E-0160 y domicilio social en carrera de San Jerónimo, nº 21 28014-Madrid Representada por Don David Vincent Lattes, de nacionalidad francesa, mayor de edad y provisto de NIE nº Y6119145D, en calidad de representante legal de la sucursal, según poderes otorgados ante el Notario de Madrid Don Juan Aznar de la Haza el día 19 de febrero de 2021, protocolo 729 e inscritos en el Registro Mercantil de Madrid inscripción 9ª.

De otra parte

CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L. (en adelante "CBP" el "TPA" o el "PROVEEDOR"), una sociedad constituida en España inscrita en el registro mercantil de Barcelona Nº B-375.773 Barcelona, cuyo domicilio social está en Barcelona, Avda. Diagonal 622 ("CBP"), representada por Paz Andrada-Vanderwilde, con NIF 31338138V en su condición de Directora General. Manifiesta que los poderes siguen vigentes y que cuenta con facultades suficientes para otorgar el presente Contrato.

En adelante, CNP y CBP serán denominadas conjuntamente las "Partes" las cuales, en la capacidad en la que intervienen, se reconocen mutuamente la capacidad legal de la otra parte para vincularse y suscribir el presente Contrato y afirman que su capacidad legal no ha sido modificada de modo alguno.

EXPONEN

- I. CNP ASSURANCES, S.A. Sucursal en España, es una sucursal de la compañía de seguros francesa CNP Assurances, S.A. cuyo objeto social es desarrollar cualesquiera actividades de seguro en los ramos 00 Vida, 01 Accidentes, y 02 Enfermedad para los que está autorizada y, a tal efecto, realizar todo tipo de actividades conexas o complementarias que se requieran para llevar a cabo la actividad de aseguramiento.
- II. CBP es una sociedad dedicada, entre otras actividades, a la prestación de servicios de gestión, tramitación y administración de productos de seguros de vida y de no vida.
- III. Que CNP ASSURANCES está interesada en contratar los servicios de CBP con el fin de que colabore con ella en la gestión operativa y administración de pólizas de CNP objeto del presente Contrato.

En consecuencia, las Partes desean suscribir un acuerdo para la prestación de servicios por parte del CBP a CNP ASSURANCES según las condiciones que se establecen a continuación:



1. INTERPRETACIÓN, DEFINICIONES Y REFERENCIAS A LAS PARTES

En este Contrato, los siguientes términos tendrán los siguientes significados

- 1.1. Por "**Cientes**" se entenderá los de CNP ASSURANCES que, al aceptar pagar las primas requeridas, acepten suscribir un contrato de seguro de vida, accidentes o enfermedad ofrecido por CNP ASSURANCES a sus distribuidores.
- 1.2. "**Cancelación del Contrato**" significa que CBP, como proveedor de servicios de gestión y administración de pólizas (TPA), no seguirá siendo responsable de los servicios de gestión y administración de pólizas prestados en virtud del presente Contrato.
- 1.3. Por "**Fecha de Efecto del Contrato**" se entenderá 1 de enero de 2021.
- 1.4. Por "**Servicios de Gestión y Administración de Pólizas**" o "**Servicios**" se entenderán los servicios descritos en el [Anexo 1](#) (Servicios de Gestión y Administración de Pólizas Protocolo Operativos y SLA's) y quedarán sujetos a los niveles de servicio establecidos en dicho anexo que se adjuntan al presente como documento inseparable.
- 1.5. "**Productos de Seguro o Producto**" serán los seguros distribuidos por CNP Assurances incluidas sus modificaciones posteriores sobre los que se prestarán los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas identificados en los anexos al presente Contrato.
- 1.6. Se entenderá por "**Incumplimiento**" un quebrantamiento de las estipulaciones recogidas en el presente Contrato y sus anexos, que no pueda ser subsanado o que no se subsane en un plazo de TREINTA (30) DÍAS naturales a partir de la recepción de la notificación escrita del incumplimiento. En el caso de los Protocolos Operativos y SLA's, se considerará que existe un incumplimiento cuando no se alcancen los niveles de servicio de forma reiterada, es decir, 2 (dos) meses consecutivos sin que el proveedor subsane dicho incumplimiento en un plazo de TREINTA (30) DÍAS naturales desde la recepción del requerimiento realizado por CNP.
- 1.7. Por "**Registros**" se entenderán todos los libros, registros, cuentas, ficheros, correspondencia, documentación precontractual y contractual acreditativa de las pólizas de seguro, así como cualquier otro registro, documento o evidencia que sirva para probar la contratación y otros documentos ya sea en papel o en cualquier otro formato, relacionados con la prestación de los servicios de gestión y administración de pólizas por parte CBP a CNP.
- 1.8. Por "**Fecha de Terminación**" se entenderá la fecha de finalización de los servicios y resolución del Contrato.
- 1.9. "**Territorio**" significa el territorio de España.
- 1.10. "**Día Hábil**" significa todos y cada uno de los días laborables, de lunes a viernes a excepción de festivos nacionales.
- 1.11. "**Error**" significa: cualquier fallo en un proceso acordado entre las partes u obligación contractual (incluidos los términos y condiciones de las pólizas de seguro).
- 1.12. "**Horas de Trabajo**" significa las horas de 9:00 a 18:00 CET de cada día laborable de forma

ininterrumpida, según calendario laboral oficial nacional, de lunes a viernes inclusive, excluyendo los fines de semana y los días festivos nacionales españoles.

- 1.13. **"Hecho de Fuerza Mayor"** tendrá el significado que se le da en el artículo 1.105 del Código Civil español.
- 1.14. Tendrá la consideración de **"Parte Afectada"** aquella Parte sobre la que ha recaído un Hecho de Fuerza Mayor, y no puede, le resulta difícil o debe retrasar el desempeño de alguna de sus obligaciones derivadas de este Contrato.
- 1.15. **"Prácticas corruptas"** tendrá el significado que se le da en el artículo 286 bis. del Código Penal español o cualquier otra normativa que en el futuro pudiera modificarlo o sustituirlo.
- 1.16. **"Competidor Directo"** se referirá a entidades o personas que ofrecieran productos o servicios similares y en el mismo mercado que los propuestos por alguno de los intervinientes de este contrato.
- 1.17. **"Pólizas"** se refiere a las pólizas de seguros colectivas o individuales emitidas por CNP Assurances y cuya gestión, en toda o parte, sea delegada a Cbp.
- 1.18. **"Conflicto de Interés"** es toda situación en la que los intereses de una de las partes se encuentren en oposición con los intereses de la otra, de tal forma que le lleven a actuar bajo parámetros diferentes a los que se han establecido para garantizar el real y ético cumplimiento de los acuerdos suscritos.

El presente Contrato estará compuesto por los siguientes elementos:

- I. Contrato de prestación de servicios
- II. Anexo 1 "Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's"
- III. Anexo 2 "Servicios de IT"
- IV. Anexo 3 "Procesamiento de Datos"
- V. Anexo 4 "Tarifas y Costes"
- VI. Anexo 5 "Carta de principios éticos"
- VII. Anexo 6 "Ficheros de interface" (pólizas, recibos y siniestros)
- VIII. Anexo 7 "Reporting"

Estos elementos constituyen el cuerpo integro del contrato, independientemente de la fecha de firma de los mismos y de su incorporación al contrato.

2. OBJETO DEL CONTRATO

- 2.1 A partir de la Fecha de entrada en vigor, CBP se compromete a asumir los deberes, responsabilidades y tareas auxiliares, según lo dispuesto en el presente documento, incluidas en la prestación de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas a CNP ASSURANCES de acuerdo con los términos del presente Contrato y según se detalla en el [Anexo 1](#). Los servicios de gestión y administración de pólizas se prestarán en relación con las actividades de seguro de CNP en el Territorio.



- 2.2 La modificación de los servicios de administración o gestión incluidos en el presente Contrato será acordada previamente por las partes y recogida en un documento que, debidamente suscrito por las mismas, se adjuntará al presente Contrato como Anexo inseparable.

3. PLAZO DEL CONTRATO, TERMINACIÓN Y RENOVACIÓN

El presente Contrato entrará en vigor en la Fecha de Efecto, y permanecerá en vigor hasta el 31 de diciembre de 2024 ("Fecha de Terminación"), a menos que se dé por terminado de otro modo, de conformidad con la [Cláusula 14 "Terminación"](#).

TRES (3) MESES antes de la fecha de terminación del presente Contrato, las partes tendrán la posibilidad de acordar los términos de una posible renovación.

4. CONSIDERACIONES Y REMUNERACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1 La remuneración o coste de los servicios que CNP ASSURANCES debe satisfacer a CBP, se determinarán de conformidad con el [Anexo 4](#) del presente Contrato (en adelante, el [Anexo 4](#) "Tarifas y Costes") y dicho coste constituirá la totalidad de la remuneración a recibir por CBP por la prestación de los Servicios a CNP. CBP facturará mensualmente el coste de estos servicios. Los importes indicados como remuneración o costes de servicio no incluyen el IVA y demás impuestos que sean de aplicación según la legislación vigente que serán repercutidos según corresponda.
- 4.2 Para evitar toda duda, CBP no tendrá derecho a percibir remuneración adicional por los gastos o desembolsos realizados, a menos que las Partes lo hayan acordado previamente de manera expresa y por escrito.

5. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS, SUBCONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD

- 5.1 CBP reconoce que CNP ASSURANCES depende de la habilidad y la experiencia de CBP en la prestación de los Servicios. CBP garantiza que, en la prestación de los Servicios, ejercerá el nivel de habilidad, cuidado y diligencia que se espera de una persona debidamente cualificada, competente y prudente con experiencia en la realización de trabajos de tamaño, alcance y finalidad similares a los previstos en el presente Contrato.
- 5.2 CBP prestará los servicios de manera diligente y de conformidad con los Niveles de Servicio establecidos en el [Anexo 1](#) "Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's"; cumplirá estrictamente las instrucciones enumeradas en el [Anexo 1](#), proporcionará a CNP toda la información indicada en el [Anexo 1](#) y, cuando se le solicite, facilitará sin demora a CNP todas las explicaciones y documentos que sean necesarios en relación con dicha prestación. En particular, CBP notificará a CNP ASSURANCES, en un plazo máximo de DOS (2) DÍAS hábiles a partir del momento en que tenga conocimiento de ello, cualquier novedad que pueda afectar significativamente a la capacidad de CBP para cumplir sus obligaciones en virtud del presente Contrato.



- 5.3 Las Partes desarrollarán, acordarán, supervisarán y revisarán mensualmente los estándares de servicio para la correcta y eficaz prestación de estos, y los Niveles de Servicio o SLAs establecidos en el [Anexo 1](#). CNP ASSURANCES tendrá derecho a solicitar cualquier revisión o sustitución en los SLA operativos y/o introducir Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) durante la vigencia de este Contrato. *El coste de los mismos deberá de ser analizado conjuntamente y en su caso se aprobará en steering committee*
- 5.4 CNP, en su condición de responsable de los datos personales de los Clientes, tendrá pleno acceso y disposición sobre la base de datos de los mismos y a la información relacionada con la experiencia de éstos en cualquier momento. En caso de necesitar una extracción, en el formato especificado según lo establecido en el SLA's, el acceso se realizará a través de un control in situ y/o un extracto dedicado de los datos de CNP.

Subcontratación

CBP no tendrá derecho a subcontratar ninguna de las obligaciones que le incumben en virtud del presente Contrato, sin el consentimiento expreso, previo y por escrito de CNP ASSURANCES. Esta Cláusula no será de aplicación respecto de las entidades pertenecientes al mismo grupo de empresas al que pertenece CBP. En ese caso CBP podrá subcontratar servicios con empresas pertenecientes al Grupo CBP, previa notificación a CNP ASSURANCES con DOS (2) MESES de antelación. A estos efectos, se entenderá como grupo empresarial de CBP aquel que reúna los requisitos del Artículo 42 del Código de Comercio.

Para evitar cualquier duda, ningún acuerdo de subcontratación, salvo los establecidos dentro del grupo empresarial de CBP, entrará en vigor sin el consentimiento expreso, previo y por escrito de CNP.

- 5.5 En todos los casos de subcontratación, tanto dentro del grupo empresarial de CBP como fuera de él, los servicios se prestarán bajo la gestión, dirección, control y supervisión de CBP. CBP será responsable ante CNP Assurances de dichos subcontratistas en relación con las actividades que estos desarrollen en relación con la prestación de los Servicios.

A los efectos anteriores, declara que a la Fecha de Efecto del presente Contrato realiza las siguientes subcontrataciones:

- C-DOC
- Signaturit

Las tareas que deben realizar estas entidades se especifican en los respectivos acuerdos contractuales independientes que estarán a disposición de CNP Assurances en caso de que los requiera. En cualquier caso, los deberes, responsabilidades y obligaciones de CBP derivados del presente Contrato no se verán afectados por ningún acuerdo o convenio de subcontratación que pueda firmarse quien será plenamente responsable de los servicios frente a CNP Assurances.

- 5.6 En los acuerdos con terceros, CBP y el tercero subcontratista se comprometen y acuerdan, cada uno de forma irrevocable, que CNP ASSURANCES tendrá el derecho unilateral de requerir mediante notificación escrita a CBP el cese inmediato de la subcontratación por parte CBP.

La rescisión de este Contrato de subcontratación será efectiva en el plazo máximo de NOVENTA (90) DÍAS naturales a partir de la fecha de entrega por CNP ASSURANCES del aviso de rescisión a CBP o de la fecha que especifique CNP ASSURANCES en el aviso de rescisión, cuando sea necesario para atender al cumplimiento de requisitos de seguridad, normas legales, reglamentarias o a cualquier requerimiento de un órgano regulador.

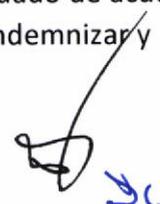
Cuando CBP cambie de un tercero subcontratista a otro, CBP acordará por escrito con CNP ASSURANCES la sustitución de dicho tercero sin coste para CNP ASSURANCES y tendrá establecida una estrategia de salida acordada en ese momento con CNP ASSURANCES para garantizar que el tercero proveedor sea reemplazado completamente dentro de un período máximo de SEIS (6) MESES o cualquier otro período que se acuerde por escrito con CNP ASSURANCES.

- 5.7 Las Partes acuerdan que el número de teléfono, que utilizará CBP en la prestación de los Servicios son propiedad de CBP. El apartado de correos será gestionado por CBP en nombre de CNP ASSURANCES.
- 5.8 Las Partes acuerdan que las direcciones de correo electrónico que utilizará CBP en la prestación de los Servicios son propiedad de CNP Assurances.
- 5.9 En el caso de que, tras la terminación del presente Contrato, y en cumplimiento de la regulación en vigor, CNP ASSURANCES fuera condenada por orden judicial a hacerse cargo del personal que había pertenecido a la plantilla de CBP, pero que CNP ASSURANCES no pueda mantener el contrato de trabajo de este personal, entonces:
- CNP ASSURANCES deberá, tan pronto como sea razonablemente posible, informar al CBP de la situación;
 - CBP deberá tener la posibilidad de volver a contratar al personal o a una parte del mismo.
 - si no es posible o si una parte del personal no se reincorpora, CBP acepta pagar los costes relacionados con la terminación del contrato de trabajo del empleado, que se condene a pagar a CNP ASSURANCES por resolución judicial.

Responsabilidad

- 5.10 CBP será responsable ante CNP de los daños y perjuicios ocasionados o sufridos por ésta como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Contrato o del incumplimiento de un deber legal. Así mismo, CBP será responsable de los importes que CNP tuviera que abonar como consecuencia de la pérdida de datos, y de las medidas que ésta se viese obligada a aplicar para minimizar o evitar los daños al Tomador derivados del incumplimiento del presente contrato por parte del Proveedor (derecho de repetición)

En caso de que una auditoría u otro control revele que el Proveedor no ha actuado de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente contrato, el Proveedor deberá indemnizar y



eximir de responsabilidad a CNP por el consiguiente perjuicio económico, para los siguientes hechos y franquicias

5.10.1 Errores en la gestión de cobro / envío de la prima. En caso de que el Prestador no haya cumplido con las instrucciones de CNP en relación con las actividades de cobro/remisión de primas, el Prestador deberá pagar al CNP una suma igual al total de las primas pagaderas y atrasadas con la siguiente franquicia

- 1,00% de los clientes afectados con un máximo de 10 (considerados por orden de ocurrencia).

5.10.2 Errores en la gestión de los siniestros. En el caso de que el Proveedor no haya cumplido con las directrices o procedimientos de CNP en lo que respecta a la identificación de los requisitos previos para la indemnización de un siniestro o, en cualquier caso, cuando un siniestro sea resuelto erróneamente por el Proveedor debido a una falta o mala conducta del mismo, el Proveedor deberá pagar al CNP una cantidad igual a la indemnización pagada o por pagar. Se aplicará la siguiente franquicia

- 2% del número de siniestros con un mínimo de 2 siniestros anuales (considerados por orden de ocurrencia).

El importe de las indemnizaciones tendrá como límite el importe de los fees de gestión recibidos por Cbp en ese ejercicio. Para el primer año de colaboración este límite quedará establecido en 500.000€. En los años posteriores, este límite será revisado por el Steering Committee.

5.11 Con el fin de demostrar su capacidad para cumplir con cualquier responsabilidad derivada de la presente Cláusula de indemnización CBP se compromete a mantener un seguro de responsabilidad civil profesional con cobertura adicional de ciber riesgos durante la vigencia del Contrato en cuantía suficiente para atender las responsabilidades derivadas del mismo. A petición de CNP ASSURANCES, CBP proporcionará una copia del certificado de seguro de responsabilidad civil profesional vigente cada año, así como la póliza de ciber riesgos que tendrá contratado CBP.

6. CBP Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.

6.1 Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas han sido acordados por las Partes de conformidad con los Anexos.

6.2 Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas se prestarán desde las sedes de CBP en Barcelona (España). Todos los contactos con los clientes deben ser en el idioma español.

6.3 CBP no podrá realizar cambios que afecten a los servicios sin haber obtenido la conformidad previa y por escrito de CNP ASSURANCES.

7. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS

- 7.1 CBP, en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, cumplirá en todo momento con todas las leyes aplicables y todos los códigos, directrices y requisitos pertinentes emitidos por la autoridad reguladora o gubernamental competente.
- 7.2 CBP deberá atenerse a todas las disposiciones legales y reglamentarias y directrices en vigor que resulten aplicables, así como a las políticas aprobadas por CNP ASSURANCES debidamente comunicadas a CBP, que deberá colaborar con CNP ASSURANCES en todo lo necesario y sin limitación para asegurar su cumplimiento. CBP deberá establecer los procedimientos internos adecuados que permitan garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como con las políticas internas de CNP ASSURANCES, y en su caso, hacer disponible al cliente las evidencias de dicho cumplimiento. Asimismo, CBP se compromete a cooperar con la autoridad de supervisión en relación con las Actividades Externalizadas.
- 7.3 En lo que respecta a la legislación sobre protección de datos, CBP se obliga a cumplir con toda la legislación de protección de datos aplicable en España o en su caso en Portugal durante la vigencia del Contrato, de conformidad con el anexo 3 el presente Contrato.
- 7.4 En particular, CBP cumplirá con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo aplicables en el Territorio o comunicados por CNP ASSURANCES, basándose en el manual de prevención de blanqueo, y políticas establecidas al respecto por CNP ASSURANCES. CBP realizará todas las comprobaciones y la debida diligencia del cliente con respecto a aquellas operaciones en las que CBP paga los siniestros o los reembolsos de primas directamente al cliente en nombre de CNP ASSURANCES. CBP se compromete a enviar, a petición de CNP ASSURANCES, todos los documentos (o copias de los mismos) relacionados con la verificación de la identidad de las partes aseguradas y/o los beneficiarios de conformidad con el programa de cumplimiento de la legislación contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo de CNP ASSURANCES o la documentación que pueda solicitar CNP ASSURANCES para cumplir sus obligaciones en virtud de la legislación aplicable en cada momento sobre prevención del blanqueo de capitales.
- 7.5 En la medida en que lo exija el desempeño de sus funciones en virtud del presente Contrato, CBP adoptará las mejores prácticas y cumplirá, en todo momento, y en todos los aspectos, con las leyes y reglamentos aplicables en lo que respecta a la recepción, el acuse de recibo, la manipulación, la custodia, la contabilidad, la documentación, el registro, la transferencia y la gestión en general, de todas las primas y los fondos en poder CBP en relación con las pólizas.
- 7.6 CBP se compromete a no asociarse, participar o cometer Prácticas Corruptas en relación con el presente Contrato o en conexión con él. Además, CBP se compromete a garantizar que no se relacionará con ningún subcontratista, agente o tercero que esté vinculado de alguna manera a Prácticas Corruptas. CBP acuerda que prohibirá esas Prácticas Corruptas en el seno de su organización, que incluyen, entre otras, las siguientes:



- 7.6.1 soborno;
 - 7.6.2 extorsión o solicitudión;
 - 7.6.3 el tráfico de influencias; y
 - 7.6.4 Prácticas Corruptas, en relación con un funcionario público en el plano internacional, nacional o local, un partido político, un funcionario de un partido o un candidato a un cargo político, y un director, funcionario o empleado de un partido, ya sea que estas prácticas se realicen directa o indirectamente, incluso a través de terceros.
- 7.7 CBP declara que cuenta con un Código ético y de conducta adaptado a sus circunstancias particulares y cuya actualización será notificada a CNP ASSURANCES y capaz de detectar la corrupción y de promover una cultura de integridad ética en su organización. CBP declara que ha implementado y mantendrá actualizada una política de anticorrupción durante la vigencia de este Contrato.
- 7.8 Si surge alguna circunstancia posterior a la Fecha de entrada en vigor que haga necesario que CNP ASSURANCES evalúe la idoneidad de CBP para seguir prestando los Servicios de gestión y administración de pólizas, CBP cumplirá y facilitará toda información o documentación que le solicite CNP ASSURANCES a fin de garantizar que no esté involucrado en ninguna actividad o práctica corrupta ni tenga conexión con ella en un plazo máximo de DIEZ (10) DÍAS naturales. El incumplimiento de las obligaciones sobre lucha y prevención de la corrupción por parte de CBP podrá dar lugar a la resolución inmediata del presente Contrato a instancias de CNP ASSURANCES.

8. **REGISTROS, AUDITORÍAS E INSPECCIONES**

- 8.1 CBP mantendrá Registros adecuados en relación con los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas y, en todo momento, durante la vigencia del presente Contrato, sin coste alguno para CNP ASSURANCES, permitirá a CNP ASSURANCES, sus representantes, agentes/distribuidores designados y auditores internos y externos, y a las autoridades de supervisión, con un preaviso de 72 horas o inmediatamente, en caso de una infracción importante, de incumplimiento de las obligaciones del Contrato o cuando lo requiera la autoridad de control sin limitación: el acceso a sus instalaciones, bases de datos informáticas, registros informáticos, programas informáticos y cualquier otro medio de almacenamiento de información, incluidos libros, documentos y registros, en la medida en que éstos se relacionen con el objeto de este Contrato y para responder las cuestiones de cualquier supervisor bajo cuya supervisión se encuentre CNP ASSURANCES en el Territorio. CNP ASSURANCES, sus representantes, agentes/distribuidores designados, auditores internos o externos y en su caso la autoridad de supervisión, tendrán derecho a inspeccionar cualquiera de esos libros, documentos y Registros relacionados con los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas, así como de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en el Anexo 1. Además, CBP proporcionará a CNP ASSURANCES, sus representantes, agentes/distribuidores designados y auditores la información relativa a los mismos que CNP ASSURANCES pueda razonablemente requerir especificando la forma y manera (incluyendo en disco de computadora o por medios magnéticos, ópticos u otros medios, registros, informes, arquitecturas de sistemas o cualquier otra que sea necesaria) para verificar el desempeño de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas y la exactitud de cualquier cantidad adeudada a

CNP ASSURANCES en relación con las Pólizas.

Los miembros del equipo de auditoría o control asumen un estricto deber de confidencialidad y están sujetos al secreto profesional frente a terceros como se establece en la cláusula 9 del presente Contrato.

- 8.2 CNP ASSURANCES podrá, a su costa, obtener un examen externo e independiente (ya sea financiero, de suscripción, relacionado con cuestiones de cumplimiento o de otro tipo) de registros, libros, documentos y registros informáticos, y CBP adoptará sin demora las medidas que indique CNP ASSURANCES que sean necesarias para remediar cualquier defecto que se ponga de manifiesto en ese examen. CBP prestará asistencia y apoyo a CNP ASSURANCES cuando se lleve a cabo ese examen externo e independiente. CNP ASSURANCES se compromete a no contratar a ningún Competidor Directo de CBP para llevar a cabo esta auditoría externa. En particular, los auditores externos que apoyen a CNP ASSURANCES en la auditoría de CBP no deben tener ningún Conflicto de Interés con CBP.
- 8.3 CBP se compromete a facilitar la información y explicaciones necesarias a los auditores internos y/o externos de CNP ASSURANCES para posibilitar las funciones de auditoría y revisión.
- 8.4 En el plazo máximo de UN (1) MES desde la finalización de una auditoría por parte de CNP ASSURANCES, se enviará un informe preliminar a CBP. CBP tendrá un plazo máximo de DOS (2) SEMANAS para hacer cualquier observación por escrito y para proporcionar información adicional. Después de este período, CNP ASSURANCES enviará el informe final a CBP;

Según el tipo de auditoría realizada, el informe debe incluir obligatoriamente:

- i. El alcance de la auditoría /inspección
- ii. Un resumen de las comprobaciones y observaciones;
- iii. Las conclusiones y los posibles riesgos identificados durante los análisis;
- iv. Recomendaciones y propuesta de plan de acción.

CBP se compromete a remitir por escrito a CNP ASSURANCES, en el plazo de UN (1) MES a partir de la recepción del informe definitivo, las medidas adoptadas o previstas para aplicar las recomendaciones contenidas en el informe;

- 8.5 Durante las siguientes campañas de auditoría, y como máximo antes de que finalice el segundo año siguiente al de la inspección, CNP ASSURANCES comprobará la implantación de estos planes de acción y su eficacia.

Al término de esta verificación y constatación de la eficacia, CNP ASSURANCES remitirá un "quitus" de gestión a CBP. Este descargo constituye una renuncia a todo recurso por parte de CNP ASSURANCES, para el año o años objeto de la auditoría, sobre todos los actos de gestión de CBP objeto del informe de auditoría. El quitus no se refiere a las condenas que pueda dictar contra CBP una autoridad de control.

A falta de un descargo definitivo ("quitus") de acuerdo con lo anterior, a 31/12 del año natural N+2 se entenderá como una renuncia definitiva a toda reclamación por daños y perjuicios



relativa a todas las decisiones de gestión tomadas en relación con los siniestros del ejercicio N

Si la auditoría establece el mantenimiento de anomalías o la no corrección de las anomalías observadas, se incluirá una nueva recomendación en el nuevo informe de auditoría; esta observación no permitirá que se conceda el quitus de gestión.

CNP ASSURANCES se compromete a auditar todas las actividades encomendadas a CBP en un plazo máximo de 2 años, previendo que con motivo de cada nueva auditoría se comprobarán las actividades encomendadas a CBP que estén dentro del alcance de dicha auditoría durante todo el período desde la última auditoría de dichas actividades.

Se especifica que CNP ASSURANCES conservará su derecho de recurso contra CBP cada vez que demuestre que un incumplimiento cometido tiene carácter de falta intencionada, en particular la que le hayan ocultado los directivos o responsables de la empresa de CBP.

8.6 CNP ASSURANCES se reserva el derecho de actuar contra CBP en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Fraude de cualquiera de los empleados de CBP.
- b) La ocultación intencional o negligente por parte de CBP durante las auditorías, de cualquier información pertinente de la que la CNP ASSURANCES sólo tenga conocimiento después de la adopción de la resolución de la misma.
- c) Toda decisión de gestión que sea objeto de controversia o para la cual CNP ASSURANCES haya manifestado su disconformidad.
- d) Incumplimiento por parte de CBP, donde "Incumplimiento" a los efectos de esta Cláusula significa el incumplimiento de cualquiera de las instrucciones e indicaciones de la Aseguradora recibidas para la ejecución del presente contrato, así como las instrucciones contenidas en el informe final de auditoría.
- e) Cualquier otro caso que CNP ASSURANCES entienda que se están vulnerando sus derechos.

8.7 Por la presente, CBP se compromete y garantiza que permitirá a CNP ASSURANCES o a un tercero designado en su nombre, realizar, al menos una vez al año, pruebas de penetración o intrusión en los sistemas y/o infraestructura propiedad de, utilizados y/o operados por CBP. CBP acepta y acuerda que el propósito de dichas pruebas será permitir a CNP ASSURANCES verificar que CBP posee un nivel adecuado de seguridad informática y de controles de seguridad de datos necesarios para garantizar la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales especificadas en el presente documento. CNP ASSURANCES se compromete a no contratar a ningún Competidor Directo de CBP para llevar a cabo esta auditoría externa. CNP ASSURANCES hará todo lo posible por no causar ningún daño a los sistemas o la infraestructura de CBP en la realización de las pruebas de intrusión, ni interrumpir la capacidad de CBP para prestar servicios a CNP ASSURANCES o a otros clientes de CBP. CNP ASSURANCES acuerda que notificará a CBP con un mínimo de un mes de antelación a la realización de las pruebas, informando a CBP del mes en que éstas se llevarán a cabo. CNP ASSURANCES no dará indicaciones a CBP sobre la fecha y hora exactas de la prueba, pero acordará con CBP no realizar dicha prueba en un momento en que las referidas pruebas afecten a su capacidad para prestar servicios tanto a CNP ASSURANCES o a otros clientes de CBP.



- 8.8 En caso de que se produzca una violación de la seguridad tanto en entornos de CBP como de CNP ASSURANCES que afecte o pueda afectar a los negocios de CNP ASSURANCES, la Parte afectada deberá informar inmediatamente de ello a la otra y como máximo en un plazo de 24 horas. Ambas partes cooperarán en la mayor medida posible con cualquier investigación necesaria tras cualquier incidente incluyendo, pero no limitándose a cooperar y facilitar cualquier examen forense de forma inmediata al descubrimiento de la brecha.
- 8.9 CBP proporcionará a CNP ASSURANCES toda la información que solicite anualmente en relación con el proceso de diligencia debida aplicable a los subcontratistas de CBP (acuerdos con terceros), así como la supervisión continua de los acuerdos con los subcontratistas en relación con cuestiones como, entre otras, la comprobación de los acuerdos de nivel de servicios, la situación financiera, el cambio de subcontratistas, la propiedad de los datos (incluidos los metadatos) y cualquier otra información relacionada con el desempeño de las relaciones a través de la cadena de dependencias en el plazo de UN (1) MES a partir de dicha solicitud. Igualmente, proporcionará los cambios existentes sobre la información inicialmente proporcionada en los procesos de diligencia debida aplicados por CNP ASSURANCES.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1 A los efectos de esta Cláusula:

- a) Por "Información" se entenderá toda la información confidencial de la Parte Reveladora, ya sea comercial, financiera, técnica o de otro tipo, revelada al Receptor en relación con la negociación o ejecución del presente Contrato (ya sea revelada verbalmente, en forma documental; por demostración o de otro modo) que esté contenida en cualquier forma (incluidos, entre otros, datos, imágenes, documentos y medios legibles por ordenador) y que incluya copias de dicha información confidencial;
- b) Por "Parte que revela o Parte Reveladora" se entiende la Parte que proporciona la Información; y
- c) Por "Receptor" se entiende la Parte que la recibe en el caso concreto.

9.2 Cada Parte se compromete respecto de la Información de la que es destinataria a:

- i) Tratar dicha Información como confidencial y no revelar la misma, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Reveladora, mediante cualquier manera a cualquier persona, excepto a los empleados, asesores o auditores del Receptor cuando dichas personas o empresas que estén involucradas o les atañe en el cumplimiento del Contrato y necesiten en el curso de sus obligaciones recibir la Información;
- ii) Velar por que todas las personas y entidades mencionadas en el apartado i) sean conscientes, antes de la divulgación de esa Información, del carácter confidencial de la misma, de que tienen un deber de confianza con la parte que la divulga, y convengan en mantener esa Información confidencial de conformidad con las condiciones del presente Contrato y en hacer todo lo razonablemente posible para que esas personas y entidades

cumplan esas obligaciones;

- iii) Hacer todo lo posible por aplicar y mantener medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar esa Información del acceso y uso no autorizados, y de la apropiación indebida;
- (iv) Tras la finalización o terminación de la ejecución de este Contrato, utilizar todos los esfuerzos razonables para entregar rápidamente a la Parte Reveladora la Información o, destruir o borrar todo el material suministrado por la Parte Reveladora (a su elección) que incorpore cualquier Información de dicha Parte y todas las copias de la misma.

9.3 Las restricciones contenidas en la [Cláusula 9.2](#) no se aplicarán a la información:

- a) Que, en el momento de la revelación al receptor, es de dominio público;
- b) Que se recibe legalmente de un tercero independiente;
- c) Que esté legalmente en posesión del Receptor o de sus respectivos empleados o asesores antes de la revelación y que no se adquiriera directa o indirectamente de la Parte que revela o de cualquiera de sus asesores;
- d) Cuya revelación sea exigida por la ley o las normas de cualquier organismo regulador pertinente.

9.4 En el caso de cualquier revelación que se requiera de conformidad con la [Cláusula 9.3.d](#)), el Receptor notificará sin demora ese hecho a la Parte Reveladora, de manera que pueda buscar un recurso apropiado para evitar su revelación o renunciar al cumplimiento de las disposiciones de esta Cláusula 9.

9.5 Cuando se requiera hacer cualquier revelación de información a cualquier entidad con el propósito de reunir datos sobre experiencias de siniestros fraudulentos o de cualquier otro tipo con respecto a las políticas contratadas por los clientes, se hará únicamente bajo los términos que se acuerden con CNP ASSURANCES.

9.6 Con carácter adicional a lo anterior, CBP se obliga:

- CBP se obliga a no utilizar ni divulgar ninguna información que pueda recibir como resultado del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, salvo para los fines del mismo. En particular, CBP no tendrá poder para, y se compromete a no utilizar ninguna de esas informaciones para ningún propósito de ventas o de comercialización o revelar esas informaciones a ninguna otra persona para ese uso.
- CBP no tendrá ningún derecho de ningún tipo con respecto a los datos transferidos durante la prestación de los Servicios contratados por CNP ASSURANCES, incluida la información relativa a los Clientes de CNP ASSURANCES, cuya propiedad y todos los datos relativos a ellos permanecen en todo momento en CNP ASSURANCES.
- En el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, podrá ser necesario que CBP realice el tratamiento de datos personales, en cuyo caso dicho tratamiento se realizará en los términos que figuran en el [Anexo 2](#).



10. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 10.1 Todos los Derechos de Propiedad Intelectual de CBP que pertenezcan a CBP o a sus Filiales con anterioridad a la Fecha de Efecto del Contrato seguirán perteneciendo a CBP o a dichas Filiales.
- 10.2 Todos los Derechos de Propiedad Intelectual de CNP ASSURANCES que pertenezcan a CNP ASSURANCES o a sus Filiales con anterioridad a la Fecha de Efecto del Contrato seguirán perteneciendo a CNP ASSURANCES o a dichas Filiales.
- 10.3 Nada de lo establecido en el Contrato transferirá la propiedad ni concederá ningún otro interés sobre ningún Derecho de Propiedad Intelectual de ninguna Parte o de sus Filiales a la otra Parte o a las Filiales de la otra Parte.
- 10.4 Cualquier mejora o modificación que se realice a los Derechos de Propiedad Intelectual de cualquiera de las Partes, pertenecerán a la Parte que sea dueña de dichos Derechos de Propiedad Intelectual, excepción hecha a lo estipulado por la [Cláusula 25 "Gestión del Cambio"](#) o a los acuerdos individuales que puedan alcanzar las partes en cada momento.
- 10.5 Cada una de las Partes no utilizará ningún nombre, logotipo, u otra marca comercial licenciada a la otra Parte o al Grupo de la otra Parte o de la que sea titular sin su permiso expreso, ni se transferirá directamente a la otra Parte ningún derecho de propiedad intelectual sobre los mismos como resultado del presente Contrato. Todos los derechos de propiedad intelectual de cada una de las Partes y del Grupo de cada una de las Partes siguen perteneciendo y confiriéndose a ellos respectivamente.
- 10.6 Las Partes confirman que el esquema de los diagramas de flujo de datos, la ubicación de los datos y los controles de seguridad cibernética aplicados (incluidas las descripciones de los entornos de almacenamiento de datos y de los servidores compartidos con otras empresas del grupo) figuran en el [Anexo 1](#). CBP confirma y garantiza que el presente documento será actualizado en caso de que las Partes acuerden alguna actualización.
- 10.7 CBP indemnizará a CNP ASSURANCES durante la Duración de este Contrato y tras su finalización ante cualquier pérdida, reclamación, daño, responsabilidad, tarifas de licencia adicionales, costes y gastos) en que haya incurrido CBP, por cualquier infracción o presunta infracción de un Derecho de Propiedad Intelectual de cualquier tercero como resultado de la prestación de Servicios.

11. GOBERNANZA

- 11.1 CBP y CNP ASSURANCES establecerán un Comité de Servicios que constará de una persona nombrada por CBP y un representante de CNP ASSURANCES. Los miembros iniciales del Comité de Servicios serán los Representantes indicados en la [Cláusula 22 "Notificaciones"](#).
- 11.2 El primer Comité de Servicios se reunirá en un plazo máximo de 30 DÍAS hábiles tras la Fecha de Efecto del Contrato.

- 11.3 El Comité de Servicios celebrará reuniones de revisión, al menos de forma trimestral o con otra frecuencia que acuerden las Partes (las "**Reuniones de Revisión**") para debatir los asuntos que se indican en la Cláusula 11.5, si bien podrán tratar cualquier otro asunto que sea interés de las partes. Los Representantes correspondientes de cada Parte o sus delegados y otros representantes de las Partes que sean apropiados para los asuntos que van a tratarse podrán asistir o participar (por conferencia telefónica o videoconferencia) en las Reuniones de Revisión correspondientes.
- 11.4 CBP entregará a CNP ASSURANCES informes de actividad al menos CINCO (5) DÍAS hábiles antes de las Reuniones de Revisión programadas, indicando las actividades que CBP ha llevado a cabo durante desde la celebración de la última Reunión de Revisión, y los importes relacionados que se hayan cobrado a CNP ASSURANCES (los "**Informes de Actividad**").
- 11.5 El Comité de Servicios:
- 11.5.1 revisará el cumplimiento por parte de CBP de los Niveles de Servicio según se indica en el Anexo 1;
 - 11.5.2 revisará los Informes de Actividad entregados por el Proveedor;
 - 11.5.3 analizará la necesidad de servicios adicionales, si existen;
 - 11.5.4 establecerá y pondrá en práctica los planes de acción que sean convenientes para la mejora de la calidad de cualquiera de los Servicios;
 - 11.5.5 identificará y analizará soluciones humanas, organizativas y técnicas para mejorar continuamente los Servicios que se prestan; y
 - 11.5.6 en caso de ser necesario, pero siempre sin perjuicio de los derechos de las partes que se establecen en la Cláusula 29 "Resolución de Conflictos y Jurisdicción", llevará a cabo una función de resolución de Conflictos informal.
- 11.6 Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP ASSURANCES que se esperarían de la persona que desempeñará razonablemente las funciones de un miembro del Comité de Servicios que se indican en la Cláusula 11.5 anterior.
- 11.7 CNP ASSURANCES preparará las actas de cada Reunión de Revisión. Dichas actas se enviarán al Proveedor para su revisión por correo electrónico. En caso de que CBP no se oponga al contenido de las actas en un plazo de SIETE (7) DÍAS hábiles desde su recepción, los asuntos mencionados en las mismas constituirán un registro válido y vinculante de las decisiones que se tomaron en la Reunión de Revisión. En caso de existir cualquier desavenencia, será aplicable el proceso de Resolución de Conflictos que se incluye en la cláusula 31.

CBP y CNP ASSURANCES establecerán un *steering committee* que constará de personas nombrada por CBP y representantes de CNP ASSURANCES. Los miembros iniciales del *steering committee* serán los Representantes indicados en la [Cláusula 22 "Notificaciones"](#).

11.8 El *steering committee* celebrará reuniones de revisión, al menos de forma semestral o con otra frecuencia que acuerden las Partes para debatir los asuntos que se indican en la Cláusula 11.5, si bien podrán tratar cualquier otro asunto que sea interés de las partes. Los Representantes correspondientes de cada Parte o sus delegados y otros representantes de las Partes que sean apropiados para los asuntos que van a tratarse podrán asistir o participar (por conferencia telefónica o videoconferencia) en las Reuniones de Revisión correspondientes.

11.9 CBP entregará a CNP ASSURANCES una agenda de reunión al menos CINCO (5) DÍAS hábiles antes de las Reuniones, indicando las actividades que CBP ha llevado a cabo durante desde la celebración de la última.

11.10 El Comité de Servicios:

11.10.1 revisará el cumplimiento e incumplimientos por parte de CBP de los Niveles de Servicio según se indica en el Anexo 1;

11.10.2 analizará la necesidad de servicios adicionales, si existen;

11.10.3 establecerá y pondrá en práctica los planes de acción que sean convenientes para la mejora de la calidad de cualquiera de los Servicios;

11.10.4 identificará y analizará soluciones humanas, organizativas y técnicas para mejorar continuamente los Servicios que se prestan; y

11.10.5 en caso de ser necesario, pero siempre sin perjuicio de los derechos de las partes que se establecen en la Cláusula 29 "Resolución de Conflictos y Jurisdicción", llevará a cabo una función de resolución de Conflictos informal.

11.11 Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP ASSURANCES que se esperarían de la persona que desempeñará razonablemente las funciones de un miembro del *steering committee* que se indican en la Cláusula 11.10 anterior.

12. CONTROL Y REPORTING

12.1 CNP ASSURANCES y CBP se reunirán, al menos, mensualmente para examinar el cumplimiento del presente Contrato y sus anexos.

12.2 Las Partes tienen la intención de celebrar reuniones siempre que sea necesario para examinar cuestiones relativas al presente Contrato.

12.3 Todos los reportes proporcionados por CBP a CNP ASSURANCES de conformidad con lo establecido en los Anexos al presente contrato se harán en el formato comunicado por CNP ASSURANCES.

12.4 En caso de que CBP incumpla el Indicador de SLA N° 1, tal como se establece en el [Anexo 1](#) "Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's" del presente



Contrato, CBP informará inmediatamente de dicho suceso al Manager de Operaciones y al Director de Operaciones de CNP ASSURANCES. CBP proporcionará a CNP ASSURANCES un informe en el que se detalle la naturaleza y la duración de la infracción y cualquier otra información que CNP ASSURANCES solicite en relación con la infracción.

13. GARANTÍAS Y COMPROMISOS

13.1 Garantía - Capacidad corporativa

Cada una de las Partes declara y garantiza a la otra parte que las obligaciones asumidas por ella en virtud del presente Contrato representan sus obligaciones válidas, legales y vinculantes y por las cuales responderá frente a la otra parte.

13.2 Compromiso - Cumplimiento y regulación

Cada una de las Partes mantendrá a la otra parte informada de la evolución de todas las cuestiones relacionadas con los asuntos a los que se refiere la [Cláusula 7 "Cumplimiento de las Leyes y Reglamentos"](#) y responderá con prontitud a todas las consultas que haga la otra parte en relación con dichos asuntos, en la medida en que puedan afectar al objeto del presente Contrato.

14. TERMINACIÓN

14.1 El presente Contrato expirará en la Fecha de Terminación, a menos que se renueve de conformidad con la [Cláusula 3 "Plazo del contrato, terminación y renovación"](#).

14.2 No obstante lo anterior, el presente Contrato podrá ser rescindido en las siguientes circunstancias:

- (i) inmediatamente por CNP ASSURANCES o CBP si alguna garantía dada por la otra resulta ser falsa o engañosa en cualquier aspecto material en el momento en que se hizo o se dio;
- (ii) inmediatamente por CNP ASSURANCES o CBP si la otra parte incurre o persiste en un Incumplimiento de cualquiera de las condiciones del presente Contrato y no ha subsanado dicho incumplimiento (o dicho incumplimiento no puede ser subsanado) en un plazo de TREINTA (30) DÍAS a partir de la recepción, por cualquier medio que permite acreditar dicha recepción por la otra parte, de la notificación de dicho incumplimiento y de la solicitud de dicha subsanación;
- (iii) inmediatamente por CNP ASSURANCES, en caso de tres incumplimientos cometidos por CBP, durante cualquier período de DOCE (12) MESES, de cualquiera de los Indicadores Mensuales críticos establecidos como Niveles de Servicio en los Anexos al presente Contrato;
- (iv) inmediatamente por una Parte, si la otra Parte deja de disponer en cualquier momento



de las autorizaciones pertinentes que le permitan cumplir legalmente las obligaciones previstas en el presente Contrato;

- (v) inmediatamente por CNP ASSURANCES, si hay una violación por parte de CBP de los compromisos de confidencialidad establecidos en la [Cláusula 9 "Confidencialidad"](#);
 - (vi) inmediatamente por CBP, si hay una violación por parte CNP ASSURANCES del compromiso de confidencialidad establecido en la [Cláusula 9 "Confidencialidad"](#);
 - (vii) inmediatamente por CNP ASSURANCES, en el caso de que CBP sufra un cambio de control accionarial., siempre que este cambio accionarial afecte a CNP.
- 14.3 Cuando una entidad gubernamental determine que una de las partes ha participado en Prácticas Corruptas la parte que no haya incumplido tiene derecho a rescindir inmediatamente el presente Contrato. Cuando una Entidad Gubernamental haya determinado que la parte incumplidora ha incurrido en Prácticas Corruptas, la parte no incumplidora tiene derecho a solicitar la devolución del equivalente a DOCE (12) MESES de los honorarios por Servicios de Gestión y Administración de Pólizas en un plazo de TREINTA (30) DÍAS a partir de la solicitud por escrito de la parte no incumplidora. En este caso la parte incumplidora no tendrá derecho a recibir cantidad ni penalización alguna por terminación anticipada
- 14.4 Toda terminación del presente Contrato en virtud de la presente cláusula se hará sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos a los que cualquiera de las partes pueda tener derecho en virtud del presente Contrato o de la ley y no afectará a los derechos o responsabilidades acumulados por cualquiera de las partes ni a la entrada en vigor o el mantenimiento de cualquier disposición que, expresa o implícitamente, tenga por objeto entrar en vigor o continuar en vigor en dicha terminación o después de ella.

15. ASISTENCIA PARA LA SALIDA

- 15.1 En caso de terminación, por cualquier causa, ambas partes prestarán la máxima colaboración para definir y acometer el plan de salida y la transmisión de los Servicios a CNP ASSURANCES o cualquier tercero designado por ésta. El Steering Committee deberá definir dicho plan **por escrito** y someterlo a **los Representantes de ambas Partes para su firma. En el caso de que el Steering Committee no consiga ponerse de acuerdo en las estipulaciones del Plan de Salida en un plazo de DIEZ (10) DÍAS hábiles desde que se reúna el Comité de Seguimiento Externalización para tratar este punto (o en un plazo mayor que acuerden las partes), las Partes someterán el Plan de Salida a Resolución de Conflictos.**
- 15.2 A los efectos de lo determinado en el apartado anterior, tras la entrega de una notificación para rescindir el presente Contrato, las Partes deberán definir el Plan de Salida estableciendo las obligaciones a cumplir por cada una, para ello se deberá reunir el Steering Committee en un plazo máximo de VEINTE (20) DÍAS naturales desde que se reciba dicha notificación.
- 15.3 Excepto que las Partes acuerden otra cosa, las obligaciones de cada una estipuladas en el Plan de Salida serán adicionales y no sustituirán a las obligaciones prestación de los Servicios. CBP

seguirá prestando y CNP ASSURANCES seguirá recibiendo los Servicios según las condiciones de este Contrato.

- 15.4 Si, después de la fecha de terminación, una de las Partes tiene una deuda contraída con la otra Parte, justificada con una o varias facturas, la Parte que tiene dicha deuda liquidará el importe en el plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS HÁBILES siguientes;
- 15.5 Si se pone fin al presente Contrato de conformidad con la [Cláusula 14.2.i](#)), se aplicará la penalización por terminación anticipada prevista en el Anexo 4.

16. TRANSMISIÓN DE DATOS DESPUÉS DE LA FECHA DE TERMINACIÓN O NO RENOVACIÓN

- 16.1 En el caso de terminación del Contrato, CBP transferirá a CNP ASSURANCES, o a cualquier tercero designado por ésta, toda la información que tenga en relación con este Contrato.
- 16.2 CBP, si así lo solicita CNP ASSURANCES, deberá encargarse, a coste de CNP ASSURANCES, de que se copien todos los Datos de CNP ASSURANCES a sus propios medios de almacenamiento y entregará toda la información y datos (incluyendo los datos relativos a contratos, tomadores, asegurados y/o beneficiarios) a CNP ASSURANCES en un plazo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la rescisión del presente Contrato.
- 16.3 CBP deberá devolver inmediatamente a CNP ASSURANCES tras la rescisión del Contrato todos los documentos, manuales, informes y otros materiales (incluyendo todas las copias) que se hayan suministrado en virtud del Contrato o en relación con su ejecución y que contengan Información Confidencial de CNP ASSURANCES o información relativa a pólizas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios o cualquier Dato de Carácter Personal y deberá certificar que ha cumplido con esta obligación.
- 16.4 CBP apoyará, asistirá y cooperará con CNP ASSURANCES y con cualquier tercero designado por CNP ASSURANCES para hacerse cargo de la prestación de todos y cada uno de los servicios de gestión y administración de pólizas tras la terminación del presente Contrato, a fin de permitir a CNP ASSURANCES o a cualquier tercero designado por CNP ASSURANCES pueda garantizar la plena continuidad y calidad de la prestación de servicios a los asegurados y titulares de las pólizas.
- 16.5 Los costes extraordinarios (entendidos como los no correspondientes a la normal gestión de los Servicios) en que CBP tuviera que incurrir para la transmisión de la información y datos a CNP ASSURANCES o el tercero designado por ésta, serán asumidos por CNP ASSURANCES o el tercero designado. CBP deberá someter a la aprobación de CNP ASSURANCES aquellos costes que sean a su cargo.
- 16.6 Para evitar cualquier tipo de duda, ni CBP ni sus Subcontratistas deberán conservar ninguna copia de la información y datos incluyendo los Datos de Carácter Personal tras la rescisión de este Contrato y serán responsables del borrado de sus sistemas.
- 16.7 Si CBP no cumple plenamente con lo estipulado en la [Cláusula 16 "Transmisión de datos después](#)



de la fecha de terminación o no renovación”, o no lo hace dentro de los plazos previstos por CNP ASSURANCES y acordados entre las partes, CBP estará obligado a pagar una penalización a CNP ASSURANCES. Para no dar lugar a interpretación, el incumplimiento total incluye, entre otras cosas, la retención de cualquier documento relacionado con los servicios de gestión y administración de pólizas prestados a CNP ASSURANCES, ya sea en copia impresa o en formato electrónico; el suministro de información de tal manera que CNP ASSURANCES no pueda comprenderla razonablemente; el suministro de cualquier fichero después de la fecha solicitada por CNP ASSURANCES o de cualquier otra forma prevista en el presente Contrato. La penalización será equivalente al importe total abonado por CNP ASSURANCES a CBP en concepto de remuneración de servicios por el presente contrato.

17. INTEGRIDAD DEL CONTRATO

- 17.1 Este Contrato, junto con sus anexos, constituye la totalidad del Contrato, y sustituye a cualquier otro acuerdo anterior alcanzado entre las Partes respecto al objeto principal del Contrato.
- 17.2 Cada una de las Partes reconoce que no ha confiado o ha suscrito este Contrato debido a cualquier otra manifestación, garantía o compromiso (ya sea contractual o de otro tipo) que los expresamente contenidos en el Contrato.
- 17.3 Excepto según lo que establezcan las normas obligatorias de la legislación aplicable a las que las Partes no puedan renunciar, ninguna de las Partes es responsable frente a la otra Parte de una manifestación o garantía que no esté incluida en este Contrato.
- 17.4 Nada de lo contenido en la presente Cláusula limitará o restringirá de modo alguno la responsabilidad de una de las Partes derivada de un fraude.

18. GASTOS

Excepto donde se indique lo contrario en el presente Contrato, cada una de las Partes pagará sus propios costes relativos a la negociación, preparación, ejecución y puesta en práctica por su parte del Contrato y de cualquier documento que se mencione en el mismo.

19. PENALIZACIONES

En el caso de que el acuerdo sea rescindido en virtud de lo determinado en la cláusula 14.2 del Contrato de prestación de servicios(i) CNP ASSURANCES vendrá obligada a abonar una indemnización equivalente a: (Comisiones extraordinarias si las hubiera + comisiones de los últimos 12 meses / 12) x mínimo (6 meses; meses restantes hasta el final del término contractual para cada póliza de seguro individual).

MODIFICACIÓN

A menos que se disponga otra cosa en el presente documento, las condiciones del presente Contrato, incluidos los Anexos, sólo podrán modificarse mediante un acuerdo complementario por escrito y firmado por las Partes.



20. RENUNCIA

Ninguna renuncia (ya sea expresa o tácita) de alguna de las Partes a cualquiera de las disposiciones del presente Contrato y sus Anexos, ni ningún incumplimiento o falta de cumplimiento de la otra Parte del Contrato en la ejecución de cualquiera de esas disposiciones, se considerará o constituirá una renuncia continuada o una renuncia a cualquier otra disposición, sea o no similar, del presente Contrato y, por lo tanto, ninguna de esas renuncias impedirá a las parte afectada a hacer cumplir cualquiera de las otras disposiciones del presente Contrato, a ejercer cualquier derecho en virtud del mismo o a actuar ante cualquier incumplimiento o falta de cumplimiento posterior de la otra parte del presente Contrato en virtud de cualquiera de las disposiciones del mismo.

21. ASOCIACIÓN

Nada de lo dispuesto en el presente Contrato se considerará legalmente como constitutivo de una asociación entre las partes, y ninguna de ellas tendrá autoridad para obligar a la otra, salvo lo dispuesto en el presente Contrato. Mediante el Contrato, las Partes desean establecer relaciones comerciales basadas en la confianza y el respeto mutuo de la independencia comercial y financiera de cada una de ellas.

22. NOTIFICACIONES

22.1 Todas las notificaciones que deban hacerse de conformidad con las condiciones del presente Contrato serán suficientes en todos los aspectos si se hacen por escrito y se entregan personalmente o se envían por correo certificado con acuse de recibo o burofax a la Parte que deba recibir la notificación o comunicación en la dirección que figura a continuación o a cualquier otra dirección que cualquiera de las Partes pueda especificar mediante notificación por escrito a la otra.

CNP ASSURANCES:

Dirección: CNP ASSURANCES Sucursal en España, Carrera de San Jerónimo, 21
28014-Madrid (ESPAÑA)

E-Mail: David.lattes@cnp.es;

A la Atención: Representante Legal

CBP :

Dirección: CBP SOLUTIONS ESPAÑA, S.L., Barcelona, Avda. Diagonal 622

E-Mail: Paz.andrada@cbp-espana.eu, direction.cbp-pdp@cbp-espana.eu

Atención: Directora General

22.2 A falta de pruebas de recepción de lo expuesto anteriormente, se considerará que toda notificación u otra comunicación en virtud de la presente se ha realizado debidamente:

- i) En ese día hábil, si se entrega personalmente cuando se deja en la dirección mencionada en la presente Cláusula antes de las 17.00 horas GMT de un día hábil;

- (ii) Si se envía por correo certificado o burofax a la fecha del acuse de recibo.

23. DIVISIBILIDAD

Si en cualquier momento, cualquiera de las estipulaciones de este Contrato fuera o deviniera nula, eso no afectará ni perjudicará la legalidad, validez o aplicabilidad del resto de las estipulaciones de este Contrato.

24. PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES/RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE

CBP mantendrá, actualizará y testará, a su propio coste, el Plan de Continuidad de Negocio que mostrará a CNP ASSURANCES cuando esta lo requiera. CBP probará de forma anual el Plan de Continuidad de Negocio, e informará a CNP ASSURANCES de los resultados de dichas pruebas, dentro de los TREINTA (30) DÍAS siguientes a su finalización, así como de las deficiencias detectadas y los planes de acción de mejora que deban implementarse.

CBP deberá poner en práctica todas las medidas o cambios necesarios para asegurar que el Plan de Continuidad de Negocio cumple con sus obligaciones derivadas de este Contrato.

Cada una de las Partes deberá notificar a la otra Parte en cuanto sea razonablemente posible si cree que ha habido o que es posible que se produzca un hecho que requiera la implementación del Plan de Continuidad de Negocio. En dicho caso, las Partes pondrán en marcha inmediatamente el Plan de Continuidad de Negocio y CBP llevará a cabo sus obligaciones indicadas en dicho Plan.

Asimismo, en una eventual situación de disaster recovery / business continuity acaecida sobre CNP ASSURANCES, CBP, sin perjuicio de acordar términos comerciales, deberá prestar todo su apoyo y asistirle, colaborando con todos los medios personales y técnicos necesarios para el restablecimiento de la actividad de CNP ASSURANCES (y en su caso, la recuperación de datos).

25. GESTIÓN DEL CAMBIO

- 25.1 Durante toda la duración del Contrato, las Partes acuerdan centrarse constantemente en la mejora continua de los Servicios.
- 25.2 Las modificaciones al presente Contrato deberán acordarse por ambas partes y formalizarse en un anexo al mismo.
- 25.3 Dichas modificaciones deberán ser solicitadas por cualquiera de las partes por escrito, mediante comunicación efectuada por el representante de una parte al representante de la otra.
- 25.4 La parte receptora de la solicitud deberá valorar la modificación solicitada y manifestar a la otra su conformidad o desacuerdo con la misma.

- 25.5 En el caso de solicitud de nuevos servicios o nuevos desarrollos de carácter informático o modificaciones de los niveles de servicio, CBP deberá entregar por escrito a CNP ASSURANCES el coste económico correspondiente a dicho cambio, el plazo de desarrollo, y en su caso, los niveles de servicio a aplicar, para la aceptación por escrito por parte de CNP ASSURANCES. Los nuevos servicios, o desarrollos informáticos solicitados por CNP ASSURANCES y que sean financiados por ella, no podrán ser utilizados por CBP en la prestación de servicios a otros terceros de cualquier clase, salvo que las Partes acuerden otra cosa. Cuando dichos nuevos servicios o desarrollos informáticos generen derechos de propiedad intelectual para CBP, CNP ASSURANCES ostentará una licencia de uso exclusiva e irrevocable, para usar, adaptar, modificar, copiar y dar soporte en la medida que sea necesaria para recibir, mantener o transferir los Servicios.
- 25.6 CBP se obliga en todo momento a adecuar los Servicios a la normativa en vigor, realizando los cambios necesarios para ello y soportando los costes derivados de dichos cambios.
- 25.7 CBP deberá soportar los costes derivados de la resolución de incidentes de los aplicativos y/o procesos o, de aquellos gastos que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio establecidos inicialmente.
- 25.8 Las Partes aceptan que CBP puede, durante la vigencia del presente Contrato, requerir adiciones, supresiones o alteraciones para mantener la adecuada prestación de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas. CBP garantiza que dichas adiciones, supresiones o alteraciones estarán en consonancia con las mejores prácticas de la industria, y serán exclusivamente necesarias para cumplir adecuadamente los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas y se informará por escrito a CNP ASSURANCES. Los costes que generen dichas modificaciones serán asumidos por CBP.

26. CLÁUSULA DE PREVENCIÓN FRENTE AL FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN

CNP ASSURANCES tiene tolerancia cero en lo que se refiere a prácticas de soborno y corrupción, así como mantiene un estricto control para prevenir el fraude por lo que cuenta con políticas cuyo objetivo es prevenir estas prácticas en el seno de la entidad y en cualquier relación con terceros. Se adjunta como Anexo 5 inseparable carta sobre los principios éticos que aplican a CNP ASSURANCES y de los que CBP debe ser conocedor y respetar en sus relaciones con el mismo.

Con base a lo anterior, CBP declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados, así como a cualquier tercero que colaboren con CBP para prevenir y evitar la participación en actividades relacionadas con el fraude, la corrupción y el soborno y que serán de aplicación en el desarrollo del presente Contrato. Adicionalmente ambas partes declaran que el presente Contrato se celebra única y exclusivamente para desarrollar objetivos de negocio, y que en ningún caso atiende a intereses particulares de cualesquiera de las partes o al propósito de obtener una ventaja indebida para una de las partes, uno de sus empleados o directivos.

En concreto, CBP garantiza, en relación con el presente Contrato, que no existirán ventajas financieras o de cualquier otro tipo que hayan sido acordadas o que lo sean en el futuro con cualquier persona perteneciente al grupo CNP o terceras partes que colaboren con el mismo.

El incumplimiento de cualquiera de las previsiones anteriores será considerado como un incumplimiento grave del presente Contrato, y dará derecho a CNP a su terminación inmediata sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que le puedan corresponder.

27. APLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS

CNP ASSURANCES no realizará pago de cantidad alguna que les pueda exponer o implique cualquier sanción, prohibición o aplicación de medidas restrictivas, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional y, en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

CNP ASSURANCES tendrá derecho a rescindir los acuerdos o contratos suscritos en el caso de que su contraparte adquiera la categoría de persona sancionada o se le aplique una medida restrictiva, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional, y en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

Asimismo, CBP no realizará pago de cantidad alguna que les pueda exponer o implique cualquier sanción, prohibición o aplicación de medidas restrictivas, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional y, en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

CBP tendrá derecho a rescindir los acuerdos o contratos suscritos en el caso de que su contraparte adquiera la categoría de persona sancionada o se le aplique una medida restrictiva, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional, y en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

28. FUERZA MAYOR

28.1 Si una de las Partes (la "Parte Afectada") no puede, le resulta difícil o debe retrasar el desempeño de alguna de sus obligaciones derivadas de este Contrato por un Hecho de Fuerza Mayor:

- las obligaciones de la Parte Afectada derivadas de este Contrato se suspenderán mientras dure el Hecho de Fuerza Mayor y hasta el punto en que dicho hecho impida, dificulte o retrase dichas obligaciones;
- la Parte Afectada deberá notificar inéditamente a la otra Parte por escrito y, en todo caso,



en un plazo no superior de 24 (veinticuatro) horas desde la fecha en la que comenzó el Hecho de Fuerza Mayor, y los efectos de dicho Hecho de Fuerza Mayor sobre su capacidad de desempeñar sus obligaciones derivadas del presente Contrato;

- si la Parte Afectada no procede a comunicar en el plazo establecido la existencia de un Hecho de Fuerza Mayor, los Servicios se deberán seguir prestando y se continuará la aplicación de los Niveles de Servicios y penalizaciones establecidas al efecto.
- la Parte Afectada hará todos los esfuerzos razonablemente posibles para mitigar los efectos del Hecho de Fuerza Mayor sobre el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato; y
- en cuanto sea razonablemente posible tras la finalización del Hecho de Fuerza Mayor, la Parte Afectada notificará a la otra Parte por escrito con acuse de recibo que dicho Hecho de Fuerza Mayor ha finalizado y retomará el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.

28.2 Si el Hecho de Fuerza Mayor se prolongara durante más de QUINCE (15) DÍAS naturales desde el día en el que comienza el Hecho de Fuerza Mayor, CNP ASSURANCES podrá rescindir este Contrato notificándose al CBP por escrito con una antelación de al menos TREINTA (30) DÍAS naturales.

29. LEYES VIGENTES

Este Contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes vigentes en España.

30. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JURISDICCIÓN

30.1 Las Partes intentarán resolver cualquier conflicto de forma amistosa mediante el siguiente procedimiento:

- Cada una de las Partes podrá remitir el conflicto a los representantes del Steering Committee enviando una notificación por escrito a la otra Parte.
- En el caso de que los representantes no hayan podido resolver el conflicto en un plazo de QUINCE (15) DÍAS hábiles, las Partes tendrán CINCO (5) DÍAS hábiles para remitir el conflicto al nivel ejecutivo más alto de ambas, quienes deberán tomar una decisión en un plazo máximo de CINCO (5) DÍAS hábiles.

30.2 Las negociaciones entre las Partes que se produzcan durante el procedimiento indicado en esta Cláusula y los documentos que se intercambien durante dicho proceso o inmediatamente antes del mismo, serán únicamente para los efectos de resolver el conflicto y no tendrá efecto de cosa juzgada.

30.3 En tanto sea razonablemente posible, las Partes seguirán cumpliendo con sus respectivas obligaciones derivadas del Contrato hasta que se resuelva el conflicto.

30.4 CBP y CNP ASSURANCES podrán comenzar otros procedimientos formales aparte de los establecidos en este documento para la resolución de un conflicto en caso de que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- (i) si existe un informe escrito por ambos Representantes indicando que, pese al hecho de que han continuado las negociaciones, no es posible alcanzar una solución amistosa;
- (ii) si han pasado TREINTA (30) DÍAS desde la fecha de la notificación por escrito a los Representantes; o
- (iii) si quedan TREINTA (30) DÍAS o menos antes de la finalización del periodo de limitación de acciones que regiría cualquier acción judicial relacionada con el conflicto.

31. JURISDICCIÓN

Las Partes contratantes se comprometen a resolver amistosamente cualesquiera divergencias que pudieran surgir en el desarrollo del presente Contrato, con arreglo a lo previsto en el mismo. No obstante, para el caso de no llegar a una solución amistosa, las Partes, haciendo expresa renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, someten cualquier conflicto o disputa derivada de este Contrato o su ejecución a los juzgados y tribunales de Madrid capital.

Y, en prueba de conformidad, cada una de las Partes contratantes formaliza el presente Contrato en la fecha indicada en el encabezamiento.



David Lattes –
Representante Legal
En nombre de **CNP ASSURANCES Sucursal en España**



Paz Andrada-Vanderwilde –
Directora General
En nombre de **CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.**

ANEXO I

Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's

Por medio del presente Anexo I, CBP y CNP ASSURANCES establecen el detalle de los servicios, las condiciones en las que deben ser prestados los mismos, así como los niveles de los servicios prestados o SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA'S) objeto del presente contrato.

CBP prestará a CNP ASSURANCES los servicios de gestión y administración de pólizas relacionados con el seguro de hospitalización, cuyas garantías se indican a continuación:

Garantías aseguradas:

- Hospitalización por Accidente – Garantía obligatoria
- Hospitalización por Enfermedad – Garantía opcional (disponible en modalidad de producto upgrade)
- Fallecimiento por Accidente – Garantía obligatoria
- Fallecimiento por Accidente de Circulación – Garantía obligatoria

1. SERVICIOS INCLUIDOS

Se relacionan los servicios incluidos:

- 1) Atención telefónica y/o por correo (postal o electrónico);
- 2) Grabación de pólizas & paquete de bienvenida (en adelante. "WP");
- 3) Tarificador
- 4) Gestión de cobros e impagos;
- 5) Modificaciones económicas y no económicas;
- 6) Renovaciones;
- 7) Cancelaciones;
- 8) Gestión de siniestros;
- 9) Gestión, guarda y custodia de la documentación contractual
- 10) Gestión de quejas y reclamaciones;
- 11) Gestión del Ministerio de Justicia
- 12) Gestión y reporte fichero EIAC (pólizas y recibos)
- 13) Gestión de altas, bajas de usuarios de la aplicación DoctorON.
- 14) Gestión derechos Arco;
- 15) Informes periódicos;

Todos los periodos en días descritos en este Anexo I están expresados en Días Hábiles.

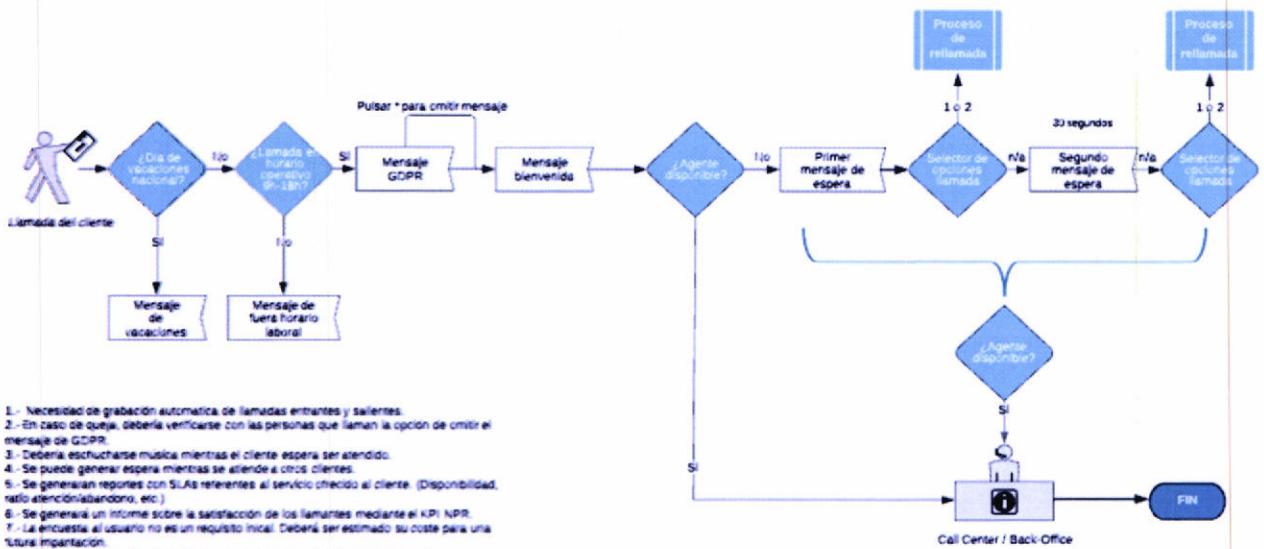
1) ATENCIÓN TELEFÓNICA Y/O POR CORREO (POSTAL O ELECTRÓNICO)

CBP proporcionará un Servicio de Atención Telefónica, por correo postal o por correo electrónico, a los tomadores/asegurados y beneficiarios para la gestión de sus Pólizas y de los siniestros que pudieran

derivarse de las mismas:

- Información sobre las características del producto y/o pólizas a los Clientes.
- Envío de duplicados de pólizas.
- Gestión de modificaciones económicas y no económicas.
- Gestión de cancelaciones de pólizas.
- Gestión de siniestros.
- Atención a las consultas, quejas, reclamaciones y derechos de los interesados en relación a la protección de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el Anexo 3 del presente contrato.

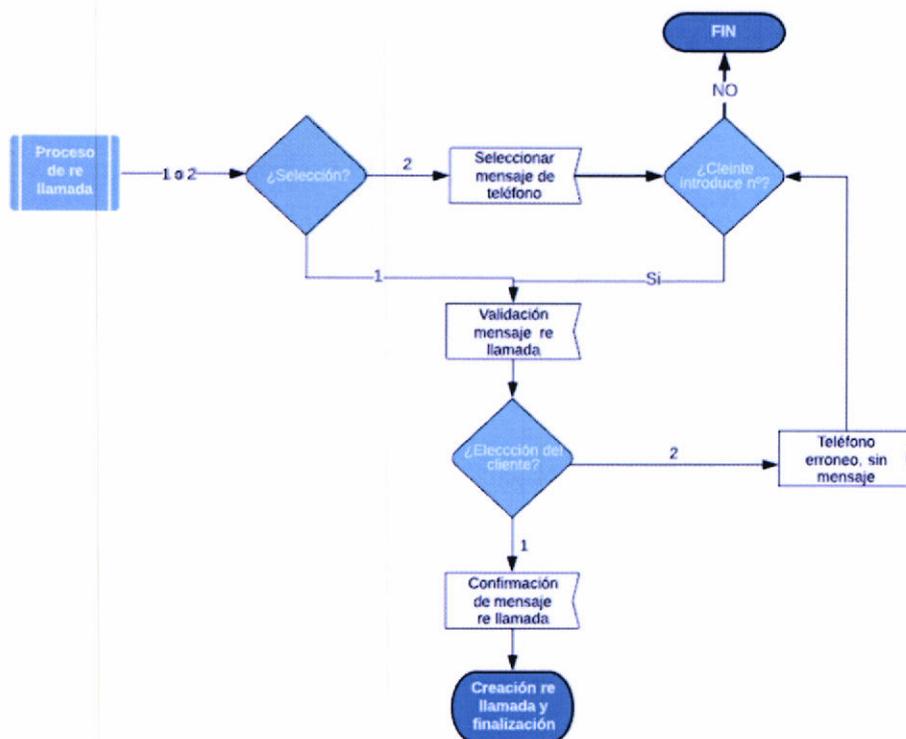
Call Center Process - Line 900



- 1.- Necesidad de grabación automática de llamadas entrantes y salientes.
- 2.- En caso de queja, debería verificarse con las personas que llaman la opción de omitir el mensaje de GDPR.
- 3.- Debería escucharse música mientras el cliente espera ser atendido.
- 4.- Se puede generar espera mientras se atiende a otros clientes.
- 5.- Se generarían reportes con SLAs referentes al servicio ofrecido al cliente. (Disponibilidad, ratio atención/abandono, etc.)
- 6.- Se generaría un informe sobre la satisfacción de los llamantes mediante el KPI NPR.
- 7.- La encuesta al usuario no es un requisito fiscal. Deberá ser estimado su coste para una futura implantación.
- 8.- En caso que el servicio no funcione, deberá generarse un mensaje de aviso.

Call Center Process - Callbacks - Line 900

Handwritten signature and initials



Los medios de comunicación habilitados para tal fin serán los siguientes:

- Teléfono¹: 93 606 52 58 / 900 200 750
- Correo electrónico: atencioncliente@cnp.es
- Correo Postal: Apdo. Correos 5042 - 08007 BARCELONA.

Por otro lado, CBP pone a disposición de CNP un apartado de correo situado en **Barcelona con el número 5042 - 08007 BARCELONA**. CBP se compromete de manera diaria, a recoger la correspondencia depositada en dicho apartado de correos.

CBP garantiza el siguiente horario de atención telefónica: **de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, ininterrumpidamente, excepto festivos nacionales.**

Cualquier documentación recibida por CBP será registrada, archivada y custodiada, en un formato fácilmente recuperable, quedando a disposición de CNP ASSURANCES en el momento que esta lo solicite.

Todos los documentos recibidos por CBP serán almacenados teniendo en cuenta las medidas de seguridad correspondientes a la naturaleza de los datos que dichos documentos pudieran contener y siempre teniendo en cuenta lo establecido en el **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.**

CBP deberá grabar y almacenar las llamadas atendidas en un formato que sea recuperable y las pondrá

¹ La atención telefónica deberá prestarse a través de un teléfono de tarificación gratuita para los Clientes.

[Handwritten signature and initials]

a disposición de CNP ASSURANCES. Asimismo, realizará Quality Check de las llamadas. El máximo de llamadas auditadas será de 20 horas de llamadas por mes, y en el caso de encontrar incidencias de cualquier tipo se realizará un plan de acción para que las incidencias sean subsanadas en un plazo máximo de 10 días.

CBP enviará informe de calidad de la llamada a CNP ASSURANCES y a su mediador directamente o en su defecto a través de su colaborador externo, una vez al mes.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta	Número de llamadas respondidas en 30 segundos (tras el mensaje de bienvenida) / número total de llamadas respondidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	>= 90%	1
Ratio de abandono abandonadas tras 30 segundos después del mensaje de bienvenida"	Número de llamadas abandonadas tras 30 segundos (después del mensaje de bienvenida) / número total llamadas recibidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	<= 5%	1
Tiempo de disponibilidad de la línea telefónica	Número de horas disponibles por mes / Total de número de horas por mes, expresado en valor porcentual	Mensual	98%	1
Cumplimiento del scripts	Cumplimiento de los scripts establecidos (Auditoría trimestral hasta un volumen máximo de 20 llamadas / trimestre)	Mensual	100%	1
Información a facilitar al	Información correcta y completa facilitada a	Mensual	100%	1

Ciente	los Clientes (Auditoría trimestral hasta un volumen máximo de 20 llamadas / trimestre)			
Correo electrónico, para consultas	Número de correos contestados en 3 días hábiles (excluyendo documentación relacionada con siniestros y reclamaciones) / número total de correos recibidos, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
Cumplimiento Quality Check.	Cumplimiento del porcentaje establecido sobre el número de llamadas sobre las que se efectúa el Quality Check	Mensual	100%	1

2) GRABACIÓN DE PÓLIZAS Y ENVÍO DEL WP

CNP ASSURANCES, antes del inicio de la comercialización de los productos, enviará a CBP los modelos de carta de bienvenida y documentación contractual. **CBP no podrá realizar ninguna modificación, total o parcial sin la autorización previa de CNP ASSURANCES.**

CBP recibirá diariamente información de las nuevas altas, desde el mediador directamente o en su defecto a través de su colaborador externo. Este envío se realizará a través del fichero de API.

CBP se encargará de grabar la información en su sistema, generar desde su plataforma el WP y enviarlo a los Clientes, dependiendo del tipo de recepción del alta de la póliza;

- A) **Plataforma del mediador² (telemarketing):** Se genera vía correo electrónico o vía correo postal (en el caso que lo requiera el Cliente, gestionará desde CNP Assurances) con acuse de recibo, según lo indicado a continuación;
- Generación de la póliza.
 - Envío de WP de la póliza.
- B) **100% Front Digital (el Cliente a través de la web de contratación, realiza de manera independiente la contratación):**

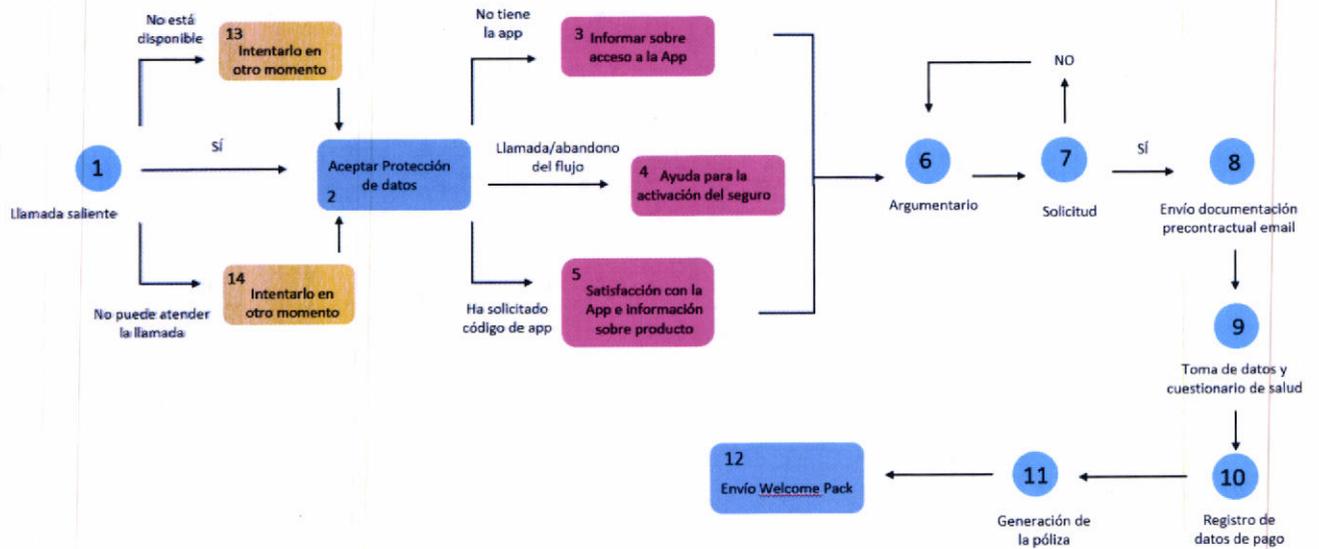
² La plataforma será propia del mediador o en su defecto de su colaborador externo.

- Firma Digital.
- Generación de la póliza.
- Envío de WP de la póliza,

Proceso contratación Digital



Proceso telemarketing



Orden y relación de documentación del WP.

1. Carta de Bienvenida
2. Nota informativa del producto CNP ASSURANCES

[Handwritten signature and initials]

3. Nota informativa Mediador
4. Cuestionario de salud
5. Condiciones Particulares
6. Anexo Servicios Video Chat Médico
7. Anexo Servicios Ayuda Asistencial
8. Orden Domiciliación SEPA (Mandato SEPA)

Junto con el envío de la documentación al cliente, desde el sistema de CBP se lanzan los siguientes correos electrónico:

Textos del correo electrónico enviados desde una dirección Auto-reply a los clientes:
Aparecerá en el correo electrónico del envío del WP o en cualquier CRM de origen)

“ATENCIÓN: Por favor, no respondas a este correo, este buzón no está habilitado para la recepción de mensajes. Para cualquier aclaración o duda puedes llamar al 93 606 52 58 o enviar un correo a la siguiente dirección atencioncliente@cnp.es”

Textos del correo electrónico si el cliente responde:

“Este es un correo electrónico automático, por favor no respondas al mismo. Si tienes cualquier duda o pregunta contacta con nuestro departamento de Atención al Cliente, de 9h a 18h de lunes a viernes al teléfono 93 606 52 58 o envíanos un correo a atencioncliente@cnp.es”

Gestión de correo electrónico devueltos:

CBP informará diariamente al mediador directamente o en su defecto a través de su colaborador externo de los correos electrónicos rechazados, de manera diaria a través del Front de Retención.

El mediador directamente o en su defecto a través de su colaborador externo se pondrá en contacto con el cliente para notificar el error y solicitar un correo electrónico correcto y comunicará a CBP los datos correctos, a través del front de retención.

CBP reenviará el WP vía correo electrónico al cliente, o vía correo postal si así lo indica el cliente por parte de CNP Assurances, de manera expresa, hasta que la entrega sea exitosa.

A efectos enumerativos no limitativos, se considerarán incidencias, entre otras la siguiente:

- No cumplir con el envío de la documentación correspondiente del Welcome Pack.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío WP a los clientes	Tiempo máximo del envío a los clientes D+2 contando desde que CBP recibe el fichero de	Mensual	>= 90%	2

	los clientes enviado por el mediador directamente, o en su defecto al colaborador externo , expresado en valor porcentual.			
Envío de WP completos vía correo electrónico	Número de WP enviados / número de altas recibidas	Mensual	100%	1

El WP en caso de envío con el procedimiento de telemarketing, no vendrá firmada por el tomador, ni enviará justificante de la cuenta corriente ni fotocopia del DNI.

3) TARIFICADOR

CNP ASSURANCES comunicará a CBP su tabla de pricing y será responsabilidad de CBP, mantener disponible y actualizadas dichas tablas de pricing.

A efectos enumerativos no limitativos, se considerarán incidencias, entre otras la siguiente:

- No resolución de incidencias del tarificador en tiempo y forma.
- No cumplimiento del plazo establecido para actualizaciones o modificaciones del tarificador

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta si incidencia en el tarificador	Máximo de 1 día hábil desde la fecha de comunicación de la incidencia	Mensual	100%	1

4) GESTIÓN DE COBROS E IMPAGADOS

En el caso de que CNP ASSURANCES regale al tomador el primer recibo de prima mensual, CBP no emitirá un recibo de prima, pero sí un movimiento contable.

A partir del segundo mes, CBP generará automáticamente un proceso diario de cobros a través de la generación de ficheros SEPA desde su herramienta de Back-Office (Integrity - Mensajería SWIFT).

Este proceso de generación de ficheros debe activar un proceso adicional que compruebe qué recibos se deben enviar al cobro según el proceso de impagados.

En el caso de impago, CBP suspende el plan de pago del tomador e incluye la relación de impagados en el fichero de retención que se envía al mediador directamente, o en su defecto al colaborador externo. El mismo día de la recepción de los impagados por parte del mediador o en su defecto a su colaborador externo, los mismos contactarán con el tomador para intentar retener al Cliente. En el caso que;

- **El tomador de su consentimiento para volver a emitir el cobro**, el mediador o en su defecto, su colaborador externo, lo comunicará a CBP para que realicen el recobro de la prima.
- **El tomador no de su consentimiento para volver a emitir el cobro**, el mediador o en su defecto, su colaborador externo, lo comunicará a CBP para que procederá a la cancelación de la póliza.
- **El tomador no conteste**, CBP emitirá el recobro junto con el siguiente pago de la prima de M+1. El recobro es automático si no hay respuesta de retención en el plazo de 30 días.

Todas estas comunicaciones entre CBP y el mediador o en su defecto, a su colaborador externo y viceversa se incluirán, de manera diaria (Días Hábiles), en el fichero de retenciones.

En caso de primer impago, CBP enviará al tomador comunicación del impago de la prima a través de correo electrónico con acuse de recibo, así como SMS informando el primer impago. Cuando los Clientes lo hubiera solicitado, expresamente, las comunicaciones se realizarán vía correo postal, gestionado por CNP Assurances.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del tomador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento.

“SMS - Te informamos que no hemos podido realizar el cobro de la prima de (nombre producto). Contacta con el 93 606 52 58 (L-V, 9-18h) y te ayudamos a resolverlo.”

En caso de impago de alguna de las primas fraccionadas CBP notificará al tomador mediante comunicación escrita que permita acreditar el envío y la recepción de la misma, que la póliza quedará cancelada en el momento en el que se produzca un segundo impago de la prima fraccionada.

Los recibos impagados se enviarán a recobro un máximo de dos veces.

La emisión de los recibos de las primas se emitirá desde una cuenta de BNP Paribas a nombre de CNP ASSURANCES.

IBAN: ES8701490101140305203001

Divisa / Currency : EUR / EURO

BIC: BNPAESMSXXX

Handwritten signature and initials in blue ink.

Matriz de comunicaciones de Impagos						
Tipo	Comentarios	Template	Correo electrónico	SMS	Correo Postal	
1ER IMPAGO	Se comunica un impago de la prima mensual	Carta Impago	SI (con acuse de recibo)	SI	Si es solicitado por el cliente. CNP Assurances	
2º IMPAGO	Con 2 recibos impagados se procede a la cancelación de la póliza	Carta Cancelación Impago	SI (con acuse de recibo)	NO	Si es solicitado por el cliente. CNP ASSURANCES	

A efectos enumerativos no limitativos, se considerarán incidencias, entre otras la siguiente:

- No cumplimiento del envío de los cobros, en tiempo y forma, por parte de CBP a BNP Paribas.
- Diferencia entre el número de altas realizadas y el envío al cobro de las mismas.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío de cobros y recobros de las pólizas	Envío por parte del mediador o en su defecto, su colaborador externo el cobro del alta de la póliza en: * D hasta las 16:00, envío al cobro por parte de CBP en D, a BNP Paribas. * D por la tarde a partir de las 16:01, envío al cobro por parte de CBP en D+1 a BNP Paribas, expresado en valor porcentual.	Mensual	100%	2
Envío remesas SEPA	Número de cobros emitidos D+1 / número de polizas activas	Mensual	100%	2

5) MODIFICACIONES ECONÓMICAS Y NO ECONÓMICAS

El tomador podrá realizar modificaciones que no supongan variaciones económicas en su póliza: cambio de cuenta bancaria, dirección fiscal y postal, correo electrónico, estado civil, beneficiarios, etc..., exceptuando downgrade que implica el cambio de modalidad y tarifa.

La solicitud de modificación por parte del tomador podrá llegar por **correo electrónico/correo postal** o por **teléfono** a CBP:

- **Teléfono:** La identificación del tomador y de la petición se llevará a cabo con la grabación de la llamada y 3 preguntas de seguridad.
- **Correo electrónico/correo postal:** El tomador deberá enviar **escrito firmado** (nombre completo, DNI e información completa de la petición) y **adjuntar la copia del DNI en vigor**. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, CBP deberá informar el tomador. En el caso particular de la modificación del IBAN deberá además adjuntar justificante de titularidad bancaria.

Cualquier **modificación en póliza implicará el envío de un suplemento vía correo electrónico con acuse de recibo** al tomador, o vía correo postal si así lo requiere de manera expresa el tomador.

MODIFICACIONES NO ECONÓMICAS

CBP será el encargado de realizar las modificaciones no económicas solicitadas por los tomadores (cambio de cuenta bancaria, dirección fiscal y postal, correo electrónico, estado civil, beneficiarios, etc...).

Las modificaciones no económicas **tomarán efecto inmediato**.

Matriz de comunicaciones de modificaciones no económicas						
	Tipo	Comentarios	Template	Correo electrónico	SMS	Postal
DATOS PERSONALES		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre/Apellidos : solo para la corrección de errores ortográficos. ▪ Dirección postal y fiscal/teléfono fijo y móvil/correo electrónico: Se podrá cambiar. ▪ Fecha nacimiento No aplica. ▪ DNI: No aplica. 	Carta Modificación	SI <i>Suplemento</i> (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES

BENEFICIARIOS	Herederos Legales	Carta Modificación	SI Suplemento (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES
	Orden de Prelación				
	Indicar datos de cada 1 de los beneficiarios y %				
CUENTA BANCARIA	Una vez que el cliente envíe justificante de titularidad bancaria	Carta Modificación	SI Suplemento (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES

En el caso de error en la fecha de nacimiento CBP se pondrá en contacto con CNP para toma de decisión. En caso de cambio de DNI, CBP generará suplemento y comunicará el cambio al cliente.

MODIFICACIONES ECONÓMICAS

CBP será el encargado de realizar la modificación de down grade, en el caso que se solicitase por parte del tomador. Las modificaciones se realizarán en una nueva herramienta que consiste en un web interfaz donde el mediador o en su caso su colaborador externo accederá para realizar las acciones que considere. Una vez realizadas estas acciones, la información será actualizada automáticamente en los sistemas.

Las **modificaciones económicas** entran en **vigor dependiendo de lo que indique el tomador, bien de manera inmediata en la próxima mensualidad, o en la próxima renovación.**

Matriz de comunicaciones de modificaciones económicas						
Tipo	Comentarios	Template	Correo electrónico	SMS	Postal	
Upgrade	Para realizar un Upgrade de modalidad es necesario cancelar la póliza y emitir una nueva póliza. (no se puede hacer una modificación sobre la póliza vigente) Flujo de cancelación de póliza a petición del tomador y nueva alta (emisión WP)					
Down grade	Implica el cambio de modalidad y tarifa.	Carta Down grade	SI Suplemento (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES	
Tipo de capital	Capital siempre constante en renovación					

No aplica	
Coberturas No aplica	Coberturas obligatorias
Fraccionamiento No aplica	Es un seguro anual renovable con prima mensual
Prima No aplica	La Aseguradora se reserva el derecho de modificar la base técnica de las primas del seguro. El tomador será informado de las primas con un preaviso de dos meses, plazo durante el cual podrá rescindir la póliza. La modificación de la base técnica de las primas afectará también a las pólizas de nueva contratación.
Servicios No aplica	Servicios obligatorios

A efectos enumerativos no limitativos, se considerarán incidencias, entre otras la siguiente:

- No recepción del total de la documentación necesaria por parte del tomador, y aun así realizar la modificación.
- No enviar todos los suplementos a los tomadores que hayan realizado cualquier modificación.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del servicio de modificaciones económicas y no económicas serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta de modificaciones no económicas	Número de peticiones realizadas en 3 días / número total de peticiones recibas, expresado en valor porcentual.	Mensual	100%	1
Tiempo de envío de suplemento al tomador de modificaciones de pólizas	Número de suplementos enviados en 3 días / número total de peticiones recibas del tomador, expresado en valor porcentual.	Mensual	100%	1
Envío de suplemento al tomador de modificaciones de pólizas	Número total de suplementos enviados al tomador = al número total de modificaciones realizadas	Mensual	100%	1

Durante la fase de auditoría, descrita en la Cláusula 8 del Contrato, CNP Assurances controlará la recepción total de la documentación para la realización de la solicitud de modificación: No se podrá realizar solicitud de modificación, cuando estas sean enviadas por el tomador por correo electrónico o postal, sin la petición firmada y la fotocopia del DNI vigente. En caso de modificación de cuenta

corriente, además de la documentación indicada será necesario el justificante de cuenta corriente.

6) RENOVACIONES

Las renovaciones de las pólizas se realizan de forma anual en cada aniversario de la póliza.

CBP, con dos meses de antelación, deberá comunicar a los tomadores la renovación de su póliza e informar de la nueva prima a pagar. Dicha comunicación se realizará a través de correo electrónico con acuse de recibo o a través de correo postal, si el tomador así lo indica que será gestionado por CNP Assurances.

CBP deberá verificar, antes del envío de las comunicaciones, si hay incremento de prima según la edad actuarial. Asimismo, deberá eliminar de estas comunicaciones a aquellos tomadores que hayan llegado a la edad máxima de renovación, enviándoles un comunicado explicativo informándoles del porque no se le renueva la póliza.

Matriz de comunicaciones de renovación					
Tipo	Descripción	Template	Correo electrónico	SMS	Postal
Renovación	Confirmación de renovación anual de la póliza	Carta Renovación	SI (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES
No-Renovación (Edad máxima de contratación)	Rechazo de renovación anual de la póliza	Carta NO-renovación	SI (con acuse de recibo)	NO	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio será el que se indica a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío comunicación de renovación	Número total de comunicados enviados a los tomadores en plazo siempre que sean correos electrónicos / número total de renovaciones mensuales, expresado	Mensual	100%	1

	en valor porcentual			
--	---------------------	--	--	--

7) CANCELACIONES

El periodo legal de desistimiento de una póliza son 14 días, pero el tomador podrá cancelar la póliza en cualquier momento.

CBP se encargará de realizar las cancelaciones de pólizas solicitadas por los tomadores.

Las cancelaciones tomarán efecto inmediato a fecha de efecto en caso de desistimiento y a la próxima mensualidad en caso de que haya transcurrido el plazo de desistimiento. No hay devolución ni extorno de prima.

La petición de modificación por parte del tomador podrá llegar por correo electrónico/correo postal o por teléfono:

- **Teléfono:** La identificación del tomador y de la petición se llevará a cabo con la grabación de la llamada y 3 preguntas de seguridad.
- **Correo electrónico/Correo postal:** El tomador deberá enviar escrito firmado solicitando la modificación junto con la copia del DNI en vigor. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, CBP lo comunicará al tomador y le solicitará la documentación que falta.

CBP notificará diariamente al mediador o en su defecto a su colaborador externo cualquier petición de cancelación, a través del front de retención.

El mediador o en su defecto a su colaborador externo realizará llamada telefónica al tomador para intentar retener al cliente.

- Si la retención es exitosa, el mediador o en su defecto a su colaborador externo lo comunicará a CBP para que desestime la petición de cancelación.
- Si la retención no es exitosa, el mediador o en su defecto a su colaborador externo lo comunicará a CBP para que proceda a cancelar la póliza.

CBP enviará al tomador comunicación de la cancelación de la póliza a través de correo electrónico con acuse de recibo, o correo postal si el tomador así lo indica, se gestionará desde CNP Assurances.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Cancelaciones	Número de cancelaciones enviadas a iSalud en 3 días hábiles / número total	Mensual	>= 90%	1

	de cancelaciones recibidas en Cbp, expresado en valor porcentual.			
--	---	--	--	--

Comunicaciones Renovaciones y cancelaciones de Póliza

Matriz de comunicaciones de cancelaciones, no renovación y finalización de la cobertura					
Tipo	Comentarios	Tomador	Correo electrónico (CBP)	SM S	Correo Postal
DESISTIMIENTO / CANCELACIÓN	- Desistimiento (primeros 14 días) '- Cancelación (a partir de 15 días)	Solicitud de Cancelación+DNI en vigor	SI (con acuse de recibo)	SI	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES
NO RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA	El tomador deberá solicitar la no renovación con 1 mes de antelación	Solicitud de no Renovación+DNI en vigor	SI (con acuse de recibo)	SI	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES
FINALIZACIÓN COBERTURA	- Fecha en la cual el tomador alcance la edad de 70 años. - Fecha en que la Aseguradora haya pagado el número máximo de prestaciones fijado en póliza - En caso de fraude o dolo del tomador - En otros casos previstos por la legislación	NO	SI (con acuse de recibo)	SI	Sí es solicitado por el cliente CNP ASSURANCES

8) GESTIÓN DE LOS SINIESTROS

CBP realizará en nombre de CNP ASSURANCES la gestión integral de los siniestros (garantías de hospitalización y fallecimiento) que pudieran derivarse, hasta su correcta liquidación y cierre:

- Atención telefónica, vía correo electrónico o por correo postal.
- Información del producto y sus coberturas.
- Comunicación de apertura del siniestro al tomador y/o beneficiario.

- Validación de los siniestros recibidos.
- Declaración, tramitación y pago de los siniestros.
- Información sobre el estado de tramitación del siniestro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Escaneo, archivo y custodia de la documentación cumpliendo con las medidas de seguridad para la protección de los datos personales. La documentación se deberá guardar durante 10 años tras la finalización del siniestro. CBP utilizará para este fin, su herramienta de Gestor Documental
- Almacenamiento de ficheros de comunicación.
- Informes periódicos de acuerdo a los formatos establecidos por CNP ASSURANCES.
- Información ad hoc a CNP ASSURANCES o a las autoridades competentes que se requiera.
- Gestión de los profesionales pertinentes: investigación médica, asesoramiento legal, etc.
- Realizar todas las comprobaciones de diligencia debida del cliente y cualquier otra comprobación necesaria en relación con el pago de los importes de los siniestros a los beneficiarios (herederos en el caso de un siniestro de vida o el beneficiario individual en relación con otros siniestros), incluidos, en su caso, los requisitos de lucha contra el blanqueo de capitales (AML) en virtud de la legislación y las políticas de CNP ASSURANCES, según proceda.

CBP dispondrá de controles para vigilar la gestión de los siniestros con el fin de detectar a tiempo las conductas que constituyan o puedan constituir un fraude por parte de un cliente en relación con un siniestro e informará inmediatamente a CNP ASSURANCES de acuerdo con la plantilla proporcionada a tal efecto por CNP ASSURANCES.

La gestión de los siniestros se realizará siempre a través del departamento de siniestros de CBP y a través de la herramienta Odisea.

El tomador o beneficiario/s (según la ocurrencia del siniestro y en adelante beneficiario/s) se pondrán en contacto con CBP para declarar un siniestro

CBP enviará al/los beneficiario/s, el siguiente SMS para informarle de la apertura del expediente.

"Ya hemos dado de alta la solicitud de prestación con número XXXXXXXXXXXX, próximamente te solicitaremos la documentación necesaria".

CBP incluirá el número del expediente del siniestro abierto en el asunto de todos los correos electrónicos enviados al/los beneficiario/s.

CBP enviará, correo electrónico con acuse de recibo, al beneficiario informando la documentación necesaria (que consta en la póliza) para la gestión del siniestro.

Documentación Cobertura Hospitalización por enfermedad o accidente:

- Copia legible del DNI/NIE.
- Parte de hospitalización con especificación de la hora de entrada y salida del centro hospitalario.
- Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la fecha de diagnóstico y causas de la enfermedad del tomador. En el certificado se hará constar específicamente si existen



antecedentes relacionados con las causas de la hospitalización y las fechas de diagnóstico de estas.

- Además de lo anterior en caso de Accidente copia completa de las diligencias judiciales y/o atestado y/o copia del certificado emitido por la empresa si se trata de un accidente laboral.
- Justificante de la titularidad de la cuenta bancaria donde ingresar las prestaciones.

Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

Documentación Cobertura Fallecimiento por accidente/accidente de circulación:

- Copia legible del DNI/NIE del tomador.
- Certificado literal de Defunción.
- Historial Clínico o Certificado Médico donde se detalle la fecha y causas del accidente que provocó el fallecimiento o, en su caso, testimonio de las diligencias judiciales o documentación acreditativa del accidente.
- Certificado del registro de Actos de Ultima Voluntad.
- Si existiera Testamento: último testamento del tomador.
- Si no existiera Testamento: Acta de declaración de herederos.
- Copia legible del DNI/NIE de cada beneficiario.
- Justificante de titularidad bancaria en formato IBAN, de cada beneficiario

Cualquier otra documentación sustitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

CBP procederá a la declaración del expediente (sin documentación) en un máximo de 2 (DOS Días Hábiles desde la recepción de la comunicación, comprobando todos los datos personales, de dirección fiscal/postal, teléfonos y correo electrónico de contacto y recabando la mayor información posible. Tras la declaración del expediente, enviará al/los beneficiario/s la carta de solicitud de documentación necesaria para el trámite del expediente.

Si en el plazo de 30 (TREINTA) Días Hábiles no recibe documentación alguna, procederá a enviar una carta recordatoria. Si el plazo de otros 30 (TREINTA) Días Hábiles se sigue sin recibir documentación, procederá a enviar una nueva carta recordatoria y si a los siguientes 30 (TREINTA) Días Hábiles sigue sin recibir documentación, procederá al cierre administrativo del expediente, sin perjuicio de que pueda ser activado en cualquier momento.

Una vez recibida la documentación, CBP procederá a realizar el análisis del expediente en un plazo máximo de 5 (CINCO) Días Hábiles. Tras el análisis pueden darse las siguientes situaciones:

- **Falta documentación:** CBP emite correo electrónico solicitando la documentación pendiente.
- **Se rechaza:** No cumple con las condiciones del seguro. CBP emite carta de rechazo, vía correo electrónico con acuse de recibo al/los beneficiario/s.
- **Se acepta:** Cumple con los requisitos del Seguro. En su caso, CBP emitirá una certificación para que el/los beneficiario/s tributen el ISD vía correo electrónico con acuse de recibo (solo fallecimiento).



CBP envía carta de aceptación y liquidación, vía correo electrónico/postal ~~con acuse de recibo~~ conal/los beneficiario/s. CBP quedará a la espera del envío de la justificación acreditativa del pago de los impuestos correspondientes para finalizar la tramitación del siniestro.

CBP enviará las órdenes de pago en un máximo de 3 (TRES) Días Hábiles, una vez que se ha recibido toda la documentación y el pago ha sido aceptado por CNP ASSURANCES a través de la herramienta de CBP Odisea, generando el fichero de pago correspondiente y enviándolo a BNP Paribas a la cuenta bancaria que figura a continuación.

IBAN: ES8701490101140305203001

Divisa / Currency : EUR / EURO

BIC: BNPAESMSXXX

Los apoderados de CNP ASSURANCES deberán aprobar las solicitudes de pago generadas por BNP Paribas en D+1 (o Día Hábil siguiente si festivo) y proceder a la emisión del pago correspondiente al/los beneficiario/s.

NORMAS DE DELEGACIÓN

CNP ASSURANCES establece las siguientes normas de delegación para el pago de siniestros:

- Importes de prestación hasta 3.000€, CBP podrá aceptar y realizar pagos de siniestro.
- Importes de prestación a partir de 3.001€, CBP deberá solicitar la aceptación y autorización de pago a CNP ASSURANCES enviado toda la documentación del expediente a prestacionesTPA@cnp.es

CBP pondrá a disposición de CNP ASSURANCES toda la documentación/información para la consulta de todos los procesos de siniestros y soporte para la toma de decisión de aquellos siniestros que estén fuera de las normas de delegación.

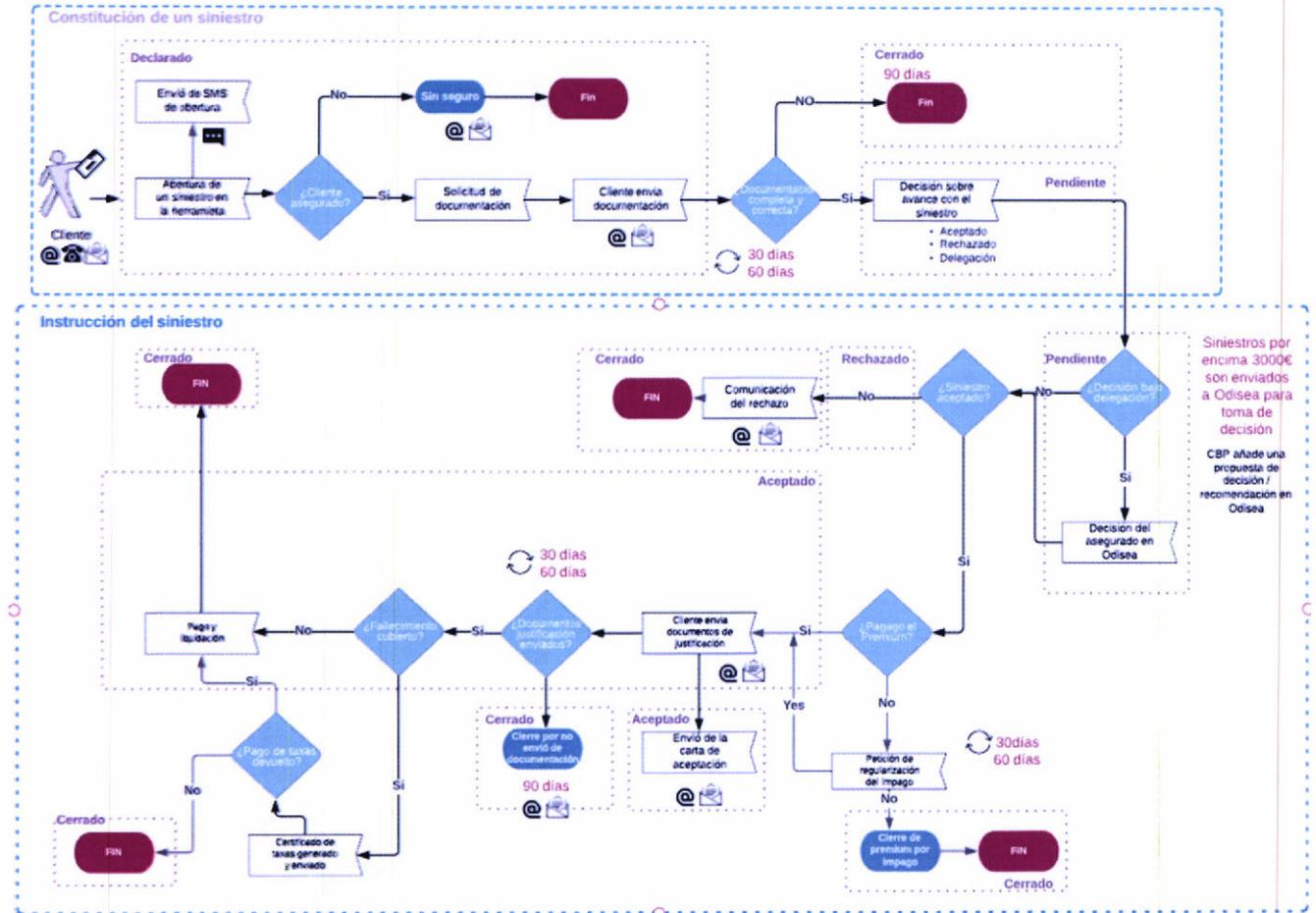
CNP ASSURANCES tendrá acceso de consulta y validación a la plataforma de CBP Odisea

La forma y contenido de las comunicaciones por escrito con el tomador serán las acordadas entre CBP y CNP ASSURANCES.

CBP enviará mensualmente un fichero a CNP ASSURANCES con la información de todos los siniestros, declarados, tramitados y pagados.



CNP



Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para la apertura de un siniestro (siniestros declarados sin documentación)	Número de siniestros aperturados como máximo 2 días hábiles / número total de siniestros comunicados, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
Tiempo para la tramitación de un siniestro (incluyendo la comunicación de aceptación, petición de	Número de tramitaciones en máximo 5 días hábiles / número total de tramitaciones, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	2

documentación pendiente, rechazo)					
Tiempo para el pago de un siniestro (3 días hábiles desde la fecha de aceptación)	Generación del fichero de pagos realizado en máximo 3 días hábiles desde la fecha de aceptación /número total de pagos	Mensual	>= 90%	1	

9) GESTIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN

CBP realizará la guarda y custodia de la documentación en un periodo de 10 años tras la finalización de la póliza, a través de su herramienta de gestión del back-office:

TIPO	Nombre
Email	Email de bienvenida Telemarketing
Email	Email de bienvenida 100% digital
Email	Email de firma digital
Email	Email de confirmación firma digital
Email	Email de renovación
Email	Email Modificación económica
Email	Email Modificación no- económica
Email	Email Impago
Email	Email Carta cancelación por impago
Email	Email carta cancelación
Email	Solicitud de documentación para prestación
Email	Aceptación y liquidación de prestación
Email	Aceptación y envió certificado ISD
Email	liquidación
Email	Email finalización coberturas
Email	Primer Recordatorio Firma
Email	Segundo Recordatorio Firma
Email	Firma caducada
SMS	SMS firma digital
PDF	Carta de bienvenida
PDF	Nota informativa Seguro Individual Hospitalización y Accidentes
PDF	Nota informativa mediador
PDF	CCPP
PDF	Anexo servicio video chat
PDF	Anexo Servicios Ayuda Asistencial
PDF	Mandato SEPA
PDF	Carta de cancelación impago
PDF	Carta de cancelación

PDF	Carta de downgrade
PDF	Carta de impago
PDF	Carta de modificación +suplemento
PDF	Carta de renovación

CBP tendrá disponible, la documentación indicada anteriormente, para facilitarla a CNP ASSURANCES, cuando sea requerida y en un periodo máximo de 48 horas.

10) GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A los efectos de la presente cláusula, a continuación, se establece la definición de queja y reclamación de conformidad con el Reglamento de Defensa del Cliente aplicable en CNP Assurances:

Quejas:

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Reclamaciones:

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

CBP será responsable del registro, tramitación y respuesta de aquellas quejas y reclamaciones que sean presentadas por actuaciones realizadas por la entidad por sus tomadores y/o beneficiarios cuando estas se interpongan a través del Área de Protección al Cliente y/o Defensor del Asegurado nombrado por CNP Assurances. La gestión de reclamaciones y quejas se somete a las siguientes reglas de procesamiento:

- i. CBP llevará a cabo la gestión y tramitación cumpliendo, en todo momento, con el Reglamento de Protección del Cliente CNP Assurances y con especial atención a los plazos de respuesta establecidos en el mismo y reglas de tratamiento de las reclamaciones. La información mínima requerida para la gestión de la reclamación es la siguiente:
 - Datos personales del Cliente
 - Datos de contacto
 - Datos de contrato del Seguro



- En el caso de siniestro, datos del siniestro, así como la documentación recibida.
- ii. CBP llevará a cabo la recepción, y registro de la queja o reclamación y notificará al cliente la apertura del correspondiente expediente en el plazo máximo de 48 horas.
- iii. CBP facilitará a CNP Assurances un sistema de consulta sobre las reclamaciones recibidas y las alegaciones redactadas por CBP, así como la documentación complementaria, plazos de respuesta con el fin de que CNP Assurances pueda realizar un seguimiento permanente de las reclamaciones.
- iv. CBP deberá preparar el borrador de carta respuesta al cliente acompañado de toda la documentación que sirva de justificación a dicho expediente y enviarlo al titular del Área de Protección al Cliente en un plazo máximo de 5 (CINCO) días hábiles desde la recepción de la reclamación.
- v. El titular del Área de Protección al Cliente deberá dar su conformidad a la respuesta propuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles con el fin de que CBP envíe al reclamante respuesta en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- vi. Las respuestas a las reclamaciones deberán realizarse siguiendo los usos de comunicación, y la imagen corporativa de CNP ASSURANCES y ser aprobadas con carácter previo
- vii. La documentación de reclamación será preparada y generada por CBP, pero estará sujeta a la aprobación previa por escrito de CNP ASSURANCES y de acuerdo con las directrices de la marca CNP ASSURANCES;
- viii. Ninguna documentación o correspondencia puede ser eliminada / destruida excepto bajo la instrucción expresa por escrito de CNP ASSURANCES.

CBP facilitará un informe mensual los primeros 5 (CINCO) días del mes con respecto al mes anterior, y un resumen anual, que deberá estar disponible para CNP Assurances en 15 (QUINCE) días naturales desde el 31 de diciembre de cada año, en los que se incluirá como mínimo la siguiente información:

- Resumen anual de las gestiones de reclamaciones.
- Número de reclamaciones.
- Causas de las reclamaciones.
- Tipos de resolución de expedientes: aceptados, rechazados.
- Reclamaciones pendientes.
- Importe por reclamación.
- Cualquier otra información relevante.

CBP no tramitará aquellas reclamaciones que provengan de abogados o que se reciban a través del Defensor de Asegurado o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u otras entidades públicas debiendo remitir a CNP Assurances dichas reclamaciones junto con toda la documentación necesaria para que sean gestionadas de forma directa por CNP ASSURANCES en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción. Estas reclamaciones deberán remitirse a la siguiente dirección

de correo electrónico protecciondelcliente@cnppartners.eu

CBP no podrá abonar directamente un siniestro que venga motivado por una reclamación. Si hubiera que realizar un pago de un siniestro tras su aceptación en base a una reclamación, CBP deberá solicitar previamente el visto bueno, por escrito, de CNP ASSURANCES para poder hacer frente al mismo.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Respuesta a cliente por apertura de las reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas/ número de comunicaciones de apertura de expediente enviadas al cliente en 3 días hábiles desde la recepción	Mensual	100%	2
Propuesta de respuesta a Área de Protección del cliente y comunicación de las reclamaciones	propuestas de respuesta enviadas en 5 días hábiles a Área de Protección del cliente en 5 días hábiles/ número de reclamaciones recibidas Número de reclamaciones resueltas en 20 días hábiles recibidas/número de reclamaciones recibidas	Mensual	100%	1
Respuesta a	Número de	Mensual	100%	1

cliente	respuestas a cliente final enviadas en plazo máximo de 2 días hábiles desde la aprobación por el Área de Protección del Cliente			
Reclamaciones de DGSFP/otros organismos	Numero de reclamaciones enviadas a CNP Assurances en plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción	Mensual	100%	1

11) GESTIÓN Y REGISTRO MINISTERIO DE JUSTICIA

Mensualmente CBP generará el fichero o ficheros necesarios a enviar al Registro del Ministerio de Justicia. El fichero contendrá nuevas altas, modificaciones y bajas de pólizas.

CNP Assurances firmará digitalmente los mismos y los enviará a través de la Web del Ministerio de Justicia. Si hay más de 1 fichero, los enviará en intervalos de 15-20 minutos.

Una vez enviados, CNP Assurances deberá validar si todos los registros han sido correctamente procesados o si hay algún fichero de salida de error. Esta validación debe realizarse en el mismo día del envío o al día siguiente.

Si hay errores, debe descargar el fichero de errores, CNP Assurances lo enviará a CBP para su análisis y modificación. De este modo, CBP realizará una nueva generación de fichero enviándolo a CNP Assurances en D+1 para que dichos errores sean procesados correctamente, en D+2, aplicable a partir del 01 de Junio de 2022.

A efectos enumerativos no limitativos, se considerarán incidencias, entre otras la siguiente:

- No envío de la totalidad de los registros al Ministerio de Justicia.

Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío del fichero con el formato y	Número de ficheros enviados antes del día 7	Mensual	100%	1

los registro que son neceserios enviar al Ministerio de Justicia A CNP, de forma mensual antes del día 7 del mes	del mes / total de ficheros enviados a CNP			
Cuando se reciban los errores del ministerio de justicia CNP enviará a CBP los mismos para su corrección y elaboración del nuevo fichero D+2	Número de errores corregidos D+2 / total de errores recibidos	Mensual	100%	1

12) GESTIÓN Y REPORTE FICHEROS EIAC

CBP extrae de su back-end información en formato XML (estándar EIAC) de pólizas, recibos, de los clientes y lo envía al mediador vía SFTP.

- CBP utiliza la Versión 5 del estándar EIAC.
- **Envío unidireccional:** CBP → Mediador o en su caso su colaborador externo
- **Envío de ficheros EIAC** entre CBP y el mediador o en su caso su colaborador externo se realiza vía **SFTP**
- **Periodicidad** Diaria
- La **validación** (estructura y tipos de datos) de los ficheros EIAC (ficheros XML) se realiza contra el **XSD** definido por el propio estándar EIAC.

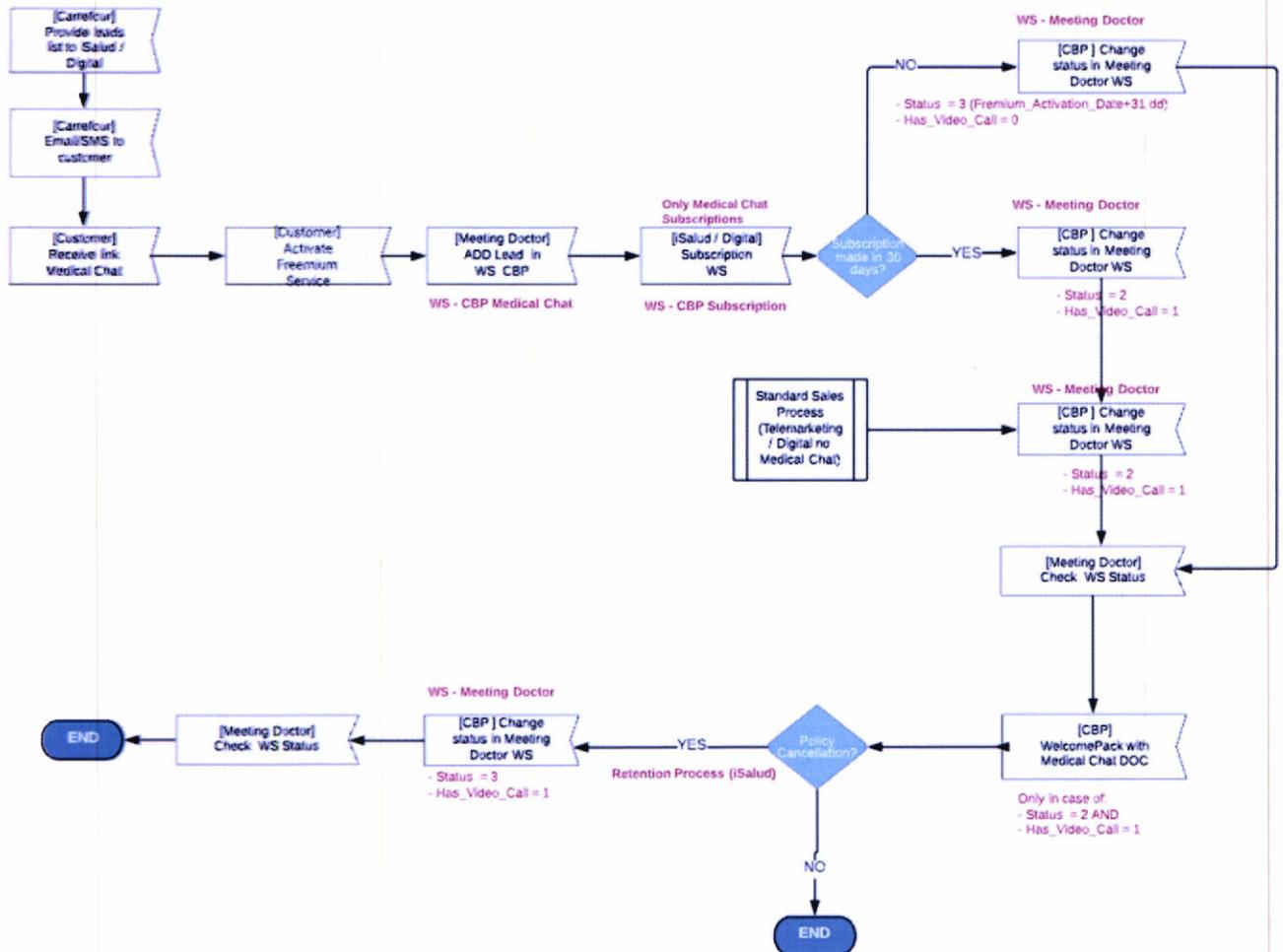
Los indicadores para medir el nivel de cumplimiento del presente servicio serán los que se indican a continuación:

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío diario fichero EIAC Sólo para distribuidores con + 3.000	Envío por parte de CBP de los ficheros EIAC en D+1 hábil	Mensual	95%	1

pólizas / año				
---------------	--	--	--	--

13) GESTIÓN DE ALTAS, BAJAS DE USUARIOS DE LA APLICACIÓN DOCTORON

CBP a petición de CNP ASSURANCES ha desarrollado una base de datos para registrar los usuarios, según el estado que le corresponde:



Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Disponibilidad de la BBDD DoctorON	Disponibilidad de la BBDD las 24h horas, margen de error 1%	Mensual	99%	1

Cancelación y borrado de datos en la BBDD:

Si han pasado más de 30 días desde la Freemium_Activation_Date (WS - CBP Medical Chat), CBP actualiza el Meeting Doctor Web Service (WS – Doctor ON) con los siguientes campos (Regla: Freemium_Activation_Date + 31 dd):

En los casos en los que tras el proceso de venta se produzca una cancelación de la póliza, siguiendo el proceso de Retención de iSalud , el CBP debe consultar el Servicio Web de Meeting Doctors (WS - Meeting Doctor) e introducir los siguientes campos:

Regla de retención (archivo INPUT) ---> Retention_Action = Cancel

14) GESTIÓN DE LOS DERECHOS ARCO

Si CBP recibiera por escrito o vía telefónica, alguna solicitud de ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO), deberá remitir dicha solicitud en un plazo máximo de 1 Días Hábil siguiente a la recepción de la solicitud a por correo electrónico a la dirección: dpd@cnpSpain.eu

Cuando el cliente realice esta petición de forma telefónica, CBP deberá infórmale de que para poder tramitar correctamente su solicitud debe dirigirse o bien por escrito a la dirección postal de CNP ASSURANCES establecida en el presente contrato, o bien a la dirección de correo electrónico dpd@cnpSpain.eu.

CBP enviará a CNP ASSURANCES toda la información necesaria para que se tramite la petición del interesado por parte de CNP ASSURANCES, en un máximo de 48 (CUARENTA Y OCHO) horas, para cada una de las peticiones. Se entenderá por información necesaria para la tramitación de las solicitudes, tanto la petición del interesado como los datos derivados de la relación contractual, así como cualquier otra necesaria para la tramitación de la solicitud.

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de remisión de las solicitudes de rectificación, cancelación y oposición	Cumplimiento del porcentaje - 100% de envío de acuse de recibo en 2 días hábiles	mensual	100%	1
Número de solicitudes enviadas con la información necesaria	Cumplimiento del porcentaje	mensual	100%	1

15) INFORMES PERIÓDICOS

CBP enviará de manera mensual el informe de SLA agrupado con los siguientes indicadores de calidad:

- Atención telefónica (mensual)
- Altas y envíos del WP
- Cobros/Impagados
- Modificaciones económicas y no económicas
- Cancelaciones
- Renovaciones

- Siniestros (mensual)
- Quejas y Reclamaciones (mensual)
- Gestión derechos Arco (mensual)

Los informes periódicos serán enviados antes del día 15 (QUINCE) de cada mes o Día Hábil siguiente si este es festivo.

2. INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIOS

En caso de incumplimiento de los niveles de servicios se aplicará la penalización correspondiente.

El resultado de la suma de las eventuales penalizaciones individuales de servicio se traduce en el porcentaje de descuento a aplicar a la facturación mensual siguiendo la siguiente tabla:

- Si la suma de puntos de penalización es inferior a 5 → No se aplicará penalización alguna
- Si la suma de puntos de penalización está entre 5 y 10 → Se aplicará un 5% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.
- Si la suma de puntos de penalización está entre 11 y 15 → Se aplicará un 15% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.
- Si la suma de puntos de penalización es superior a 15 → Se aplicará un 25% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.

Si alguno de los indicadores marcados con 2 puntos de penalización se incumpliera durante 2 meses seguidos se deberá presentar en el próximo Steer Committe donde se decidirá si se aplica un 5% de penalización sobre la facturación por cada indicador incumplido.

3. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 14 "TERMINACION" del Contrato de Prestación de Servicios, el Plan de Salida deberá contemplar de forma expresa lo determinado a continuación en relación a los "Siniestros en Vuelo" (definidos a continuación) y los siniestros rechazados:

Siniestros en Vuelo

Se entenderán como "siniestros en vuelo" aquellos siniestros que, a fecha de terminación del contrato, estén declarados, en tramitación o a falta de pago.

En relación con los siniestros que se encontrasen "en vuelo" en el momento de la terminación del contrato, CBP se compromete a seguir gestionando los mismos hasta su total liquidación, al menos durante el año siguiente a la fecha en sea efectiva la terminación del contrato.

Los "Siniestros en Vuelo" deben contemplar las siguientes estados:

- Dossier Declarado o;
- Dossier En Curso;
- Dossier Completo o;
- Dossier Rechazado o;
- Liquidación parcial.
- **La liquidación Total Baremo:** Sólo aquellos que no se hayan pagado el número máximo de



cuotas consecutivas por siniestro. Se tendrá en cuenta aquellos que desde el último pago no hayan transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.

- Pago suplementario: Solo aquellos que no se hayan pagado el número máximo de cuotas consecutivas por siniestro. Se tendrá en cuenta aquellos que desde el último pago no hayan transcurrido más de 180(CIENTO OCHENTA) días.
- Cierre Administrativo/rechazados: Se tendrán en cuenta aquellos que desde la fecha de cierre no haya transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.

A cierre de cada mes, aquellos siniestros que ya hayan cumplido los 180 (CIENTO OCHENTA) días desde la fecha del último pago (liquidación total baremo o pago suplementario) o del cierre administrativo/rechazados, dejarán de formar parte de los "siniestros en vuelo" y, consecuentemente, se considerará que su tramitación y/o pago ha quedado finalizada o extinguida, liberándose de cualquier responsabilidad a CBP de su gestión.

CBP deberá reportar mensualmente, en el formato establecido, el estado tanto de los Siniestros en Vuelo como de los Siniestros Rechazados durante el año siguiente a la fecha en sea efectiva la terminación del contrato.

4. SISTEMAS DE GESTION UTILIZADOS POR CBP

- **Herramienta Firma digital**

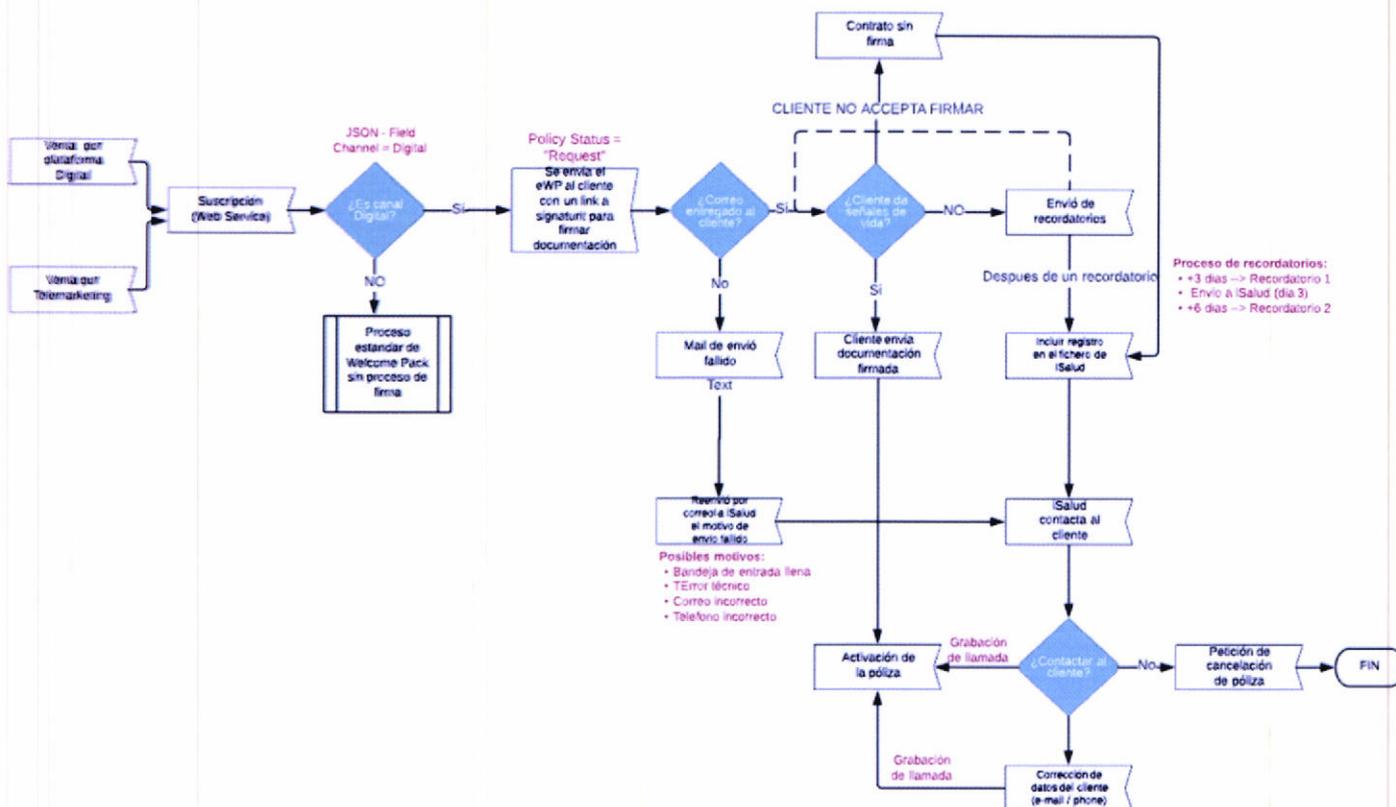
- ✓ En el supuesto de que la suscripción de la documentación contractual se lleve a cabo utilizando procesos de firma electrónica CBP se obliga a cumplir con lo establecido en el Reglamento UE 910/2014 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y a facilitar directamente o a través de su proveedor de servicios de confianza, a requerimiento de CNP ASSURANCES, las pruebas y evidencias que acrediten la contratación electrónica y la integridad de todo el proceso. Así mismo, CBP deberá mantener dichas evidencias por los plazos de retención establecidos para cumplir con las obligaciones legales que no podrán ser inferiores a 10 (diez) años desde la finalización de la relación contractual con los tomadores/asegurados de los contratos de seguros.
- ✓ Habilitar el acceso y/o conexiones con los sistemas de contratación que resulten necesarios y que permitan obtener la información sobre los contratos de seguro suscritos cuando ello sea requerido por los distribuidores de seguros de la entidad aseguradora o por CNP ASSURANCES.
- ✓ Los procesos de suscripción electrónica deberán incorporar la solicitud a los tomadores/asegurados de los consentimientos necesarios para el tratamiento de los datos relativos a su estado de salud, en especial, cuando para la suscripción de los productos sea necesario la cumplimentación de cuestionarios o declaraciones, incluyendo en sus sistemas y aplicativos de contratación dichos consentimientos, y facilitando prueba de los mismos a la entidad aseguradora.

A fecha del presente contrato se hace constar que CBP tiene establecido su proceso de firma electrónica según los requerimientos del Reglamento UE N°2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y con la Ley orgánica 3/2018 de protección de datos y garantía de derechos



digitales con el proveedor de servicios de confianza Signaturit quien ha superado la correspondiente auditoría que certifica que su SGSI es conforme con la norma ISO/IEC 27001:2014. CBP comunicará cualquier modificación del proveedor de servicios de confianza con al menos 3 meses a CNP ASSURANCES indicando el plan de sustitución que incluirá el tratamiento a realizar sobre el histórico de firma existente y garantizando su disponibilidad durante el periodo de retención indicado con anterioridad.

Descripción del proceso de firma:



- **Herramienta de Back-Office CBP: Sin acceso por parte de CNP ASSURANCES.**
- **Plataforma gestión de Siniestros: Odisea.** CNP Assurances tendrá acceso de consulta y para poder realizar la validación de los siniestros.
- **Plataforma Reclamaciones: Sin acceso por parte de CNP ASSURANCES.**
- **Gestor Documental: Sin acceso por parte de CNP ASSURANCES.**

5. INTERCAMBIO DE FICHEROS Y LISTADOS

La relación de ficheros y listados que son intercambiados entre el mediador o en su defecto a su colaborador externo y CBP y viceversa, con el resumen de la información necesaria, ID, descripción, formato, periodicidad, tipo de envío, se encuentran detallados en el Anexo VIII.

6. LENGUAJE CORPORATIVO CNP ASSURANCES

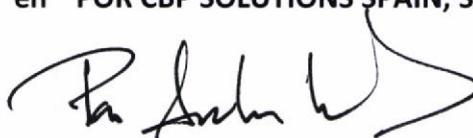
- CBP debe de prestar sus servicios para la administración de pólizas y siniestros aplicando el lenguaje corporativo de CNP ASSURANCES sin excepciones (como, por ejemplo, saludos y mensajes de llamadas, direcciones postales y/o de correo electrónico,).
- No se permite que la marca de CBP aparezca en ninguna comunicación, CBP debe gestionar la correspondencia con los clientes de CNP ASSURANCES por separado de otras carteras de clientes.
- Todos los informes de los clientes deben ser realizados de acuerdo con las directrices y marca corporativa de CNP ASSURANCES.
- Todos los servicios de atención al cliente deben ser facilitados como CNP ASSURANCES, como, por ejemplo, saludos y mensajes de llamadas, direcciones postales y/o de correo electrónico.
- Los clientes, agentes y distribuidores, deben ser atendidos con profesionalidad, cordialidad y de acuerdo con el lenguaje corporativo de CNP ASSURANCES.
- Ninguna comunicación, mensajes, direcciones o cualquiera de las pautas dadas por CNP ASSURANCES puede ser modificado sin autorización por parte de este.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 2 de septiembre de 2022.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España en **POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.**



Fdo.: David Lattes



Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde

ANEXO 2

SERVICIOS DE IT

1. INTRODUCCIÓN:

El propósito de este anexo 2 es establecer el servicio de IT que CBP prestará a CNP ASSURANCES en virtud del presente Contrato durante la prestación de los servicios de gestión y administración de pólizas.

2. ASEGURAMIENTO DE CUMPLIMIENTO:

CBP se compromete a realizar análisis que permitan identificar e implementar las medidas necesarias para asegurar la disponibilidad, calidad y capacidad del servicio prestado de acuerdo con las obligaciones legales y de cumplimiento normativo.

3. DERECHO DE AUDITORÍA:

CBP deberá aportar, a requerimiento de CNP ASSURANCES, evidencias de evaluaciones o auditorías de seguridad o, incluso, permitir, a petición de CNP ASSURANCES, que se lleven a cabo en sus instalaciones de tratamiento de datos o en servicios en la nube, auditorías y/o inspecciones independientes de las medidas de seguridad reguladas por las presentes cláusulas. Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por CNP ASSURANCES o por una entidad auditora aceptada por CNP ASSURANCES. CBP se compromete al cumplimiento del posible plan de acción resultante de dichas auditorías.

4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- a. **DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** CBP deberá definir y documentar todos aquellos procedimientos que la organización necesite para asegurar una correcta planificación, operación y control de sus procesos de seguridad de la información. Dichos procedimientos deberán quedar siempre a disposición de CNP ASSURANCES, debiendo permanecer actualizados y siendo revisados periódicamente.
- b. **ADMINISTRACIÓN:** El acceso a los puertos de diagnóstico y configuración de sistemas que traten información de CNP ASSURANCES estará restringido únicamente a las personas y aplicaciones autorizadas.
- c. **SEGREGACIÓN DE FUNCIONES:** CBP deberá revisar y actualizar la segregación de funciones dentro del procedimiento de gestión de identidades, con la periodicidad que establezca CNP ASSURANCES. De esta manera, se garantizará que cualquier tipo de usuario acceda únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.



d. **ANÁLISIS DE RIESGOS:**

i. CBP deberá realizar análisis de riesgos anuales relacionados con el gobierno de datos de CNP ASSURANCES durante la prestación del servicio, incluyendo sin carácter limitativo:

1. Conocimiento de dónde se almacenan y transmiten datos sensibles a través de aplicaciones, bases de datos, servidores e infraestructura de red.
2. Cumplimiento con los períodos de retención definidos y los requisitos de eliminación al final de su vida útil.
3. Clasificación de datos y protección contra el uso no autorizado, acceso, pérdida, destrucción y falsificación.

ii. El CBP se compromete a revisar los procesos de gestión de riesgos y gobierno de sus terceros de manera consistente y alineada a los riesgos heredados de otros miembros de la cadena de suministro cloud de esos terceros.

e. **SUSTRACCIÓN DE DATOS:** CBP se compromete expresa y formalmente a no realizar ejecuciones automáticas y/o sustraer datos de los sistemas mediante el uso de soportes físicos.

f. **CIFRADO:**

a. CBP deberá proteger todos los datos mediante cifrado o cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulable por personal no autorizado durante su almacenamiento, uso o transmisión.

b. CBP definirá los procedimientos necesarios para la gestión adecuada de claves criptográficas, incluyendo, pero no limitándose a:

- i. Algoritmos de cifrado a utilizar.
- ii. Ubicación de las claves (En terceros de confianza o en la entidad)
- iii. Propietarios identificables de las claves.
- iv. Periodos de renovación de las claves de cifrado.

g. **APIs:**

a. CBP se compromete a hacer uso de APIs abiertas y publicadas en las aplicaciones, para asegurar la interoperabilidad entre los componentes de CNP ASSURANCES y sus distribuidores y facilitar la migración de las aplicaciones.

b. El CBP se compromete a dar servicio a la entidad mediante el correcto gobierno de las APIs permitiendo la interoperabilidad,



procesamiento y portabilidad para el desarrollo de aplicaciones, intercambio, o integridad de la información que procesen.

- c. CBP se compromete a mantener la documentación de las APIs actualizadas y disponibles para compartir con CNP ASSURANCES o sus distribuidores.
- h. **CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** CBP se compromete expresa y formalmente a contar con las políticas y procedimientos de clasificación de la información, así como de las medidas de protección definidas para las mismas.
- i. **CAMBIO DE UBICACIÓN:** CBP deberá solicitar siempre, la autorización de CNP ASSURANCES antes de proceder a la reubicación de hardware y software que trate información de la CNP ASSURANCES a otra ubicación.
- j. **CONCIENCIACIÓN:** Será responsabilidad de CBP garantizar la formación en seguridad de todos los empleados con acceso a datos de CNP ASSURANCES en función de su rol.
- k. **CONTRASEÑAS:**
 - i. CBP dispondrá de una política y procedimientos que aseguren la fortaleza de las contraseñas y su actualización periódica.
 - ii. Se asegurarán los cambios de las contraseñas en los procesos de instalación de nuevos elementos de hardware o software y, en especial, el cambio de las contraseñas por defecto del fabricante.
 - iii. Las credenciales se almacenarán y transmitirán siempre cifradas
- l. **CONTROL DE ACCESOS:**
 - i. CBP implementará las medidas que garanticen la identificación y autenticación de los usuarios, de forma inequívoca y personalizada, y los intentos reiterados de acceder a información no autorizada.
 - ii. CBP definirá un procedimiento de bajas de sus usuarios que incluya, pero no se limite a:
 - a. Asignación, documentación y comunicación de roles y responsabilidades.
 - b. Tiempos para la ejecución de las bajas inferior a 24 (veinticuatro) horas.
 - c. Tiempos para la devolución de los activos.



- d. Notificación de las bajas a CNP ASSURANCES en un plazo inferior a 24 (veinticuatro) horas.
- iii. CBP dispondrá de procedimientos basados en el principio de privilegio mínimo acceso y que tengan en cuenta la necesidad de uso y la confidencialidad de la información cuando autoricen accesos y permisos, de forma que el Personal, sea de CBP o de sus subcontratistas, incluyendo usuarios privilegiados y administradores, acceda únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. Estos procedimientos permitirán también la gestión de la revocación y modificación de dichos permisos.
- iv. CBP realizará un inventario de cuentas genéricas y no nominales ubicadas en los sistemas de la entidad, documentando en caso de existir la justificación de su uso, el propietario de esta cuenta y responsabilizará a este de la seguridad, rotado de contraseña y uso de esta cuenta de manera que si un tercero utiliza la cuenta se mantenga un registro de uso. Una vez finalizada la actividad la contraseña debe cambiarse para garantizar la seguridad. Esto incluye las cuentas no nominales facilitadas por CNP ASSURANCES para la realización del servicio.
- v. CBP mantendrá un inventario actualizado de los accesos y permisos concedidos y retirará los permisos de acceso del personal que deje de trabajar para cumplir con el alcance del Contrato en un plazo inferior a 24 (veinticuatro) horas. Adicionalmente a esta revocación de permisos, estas bajas deben ser notificadas en el mismo plazo.

m. REDUNDANCIA:

- i. CBP implantará controles ambientales con redundancia automática, monitorizados y probados regularmente con el objetivo de asegurar la continuidad y el funcionamiento de sus Centros de Procesamiento de Datos.
- ii. CBP se asegurarán del cumplimiento de las medidas físicas de protección y redundancia para proteger los sistemas de fallos en el suministro eléctrico que puedan afectar al servicio contratado.



- n. **COPIAS DE SEGURIDAD:** CBP se compromete a almacenar las copias de seguridad que contengan información de CNP ASSURANCES en un lugar distinto de los sistemas de producción y almacenado con las correspondientes medidas de seguridad que aseguren su integridad, disponibilidad y confidencialidad.
- o. **TRAZABILIDAD:** CBP implementará las medidas técnicas necesarias para controlar la actividad realizada sobre los datos de la entidad en los sistemas involucrados, incluyendo la actividad realizada por usuarios privilegiados y administradores.
- p. **PARCHES:** CBP implementará un procedimiento formal para la actualización e instalación de parches de seguridad, versiones, actualizaciones, y licencias pertinentes en el software de los sistemas que traten los datos de CNP ASSURANCES.
- q. **RED:** CBP debe establecer los mecanismos y procedimientos de control de accesos lógicos para impedir el acceso a la Información Protegida por parte de personal no autorizado durante el tiempo en el que CBP disponga de Información Protegida. Estos procedimientos y mecanismos incluyen, pero no se limitan a:
 - i. Documentación de los diagramas de red donde se identifiquen los entornos de alto riesgo y los flujos de datos que pueden tener impactos legales de cumplimiento. Así como, las medidas técnicas de defensa implementadas. Las redes e instancias virtuales definidas en la documentación deberán haber sido definidas y configuradas de forma que se posibilite la restricción y supresión de tráfico de red entre conexiones confiables y no confiables.
 - ii. Cierre de todos los puertos no necesarios para la ejecución del servicio y justificación de aquellos que queden abiertos.
 - iii. Implementación de controles que limiten el acceso de usuarios desde el exterior.
 - iv. Implantación de proxys para limitar el acceso a redes públicas por partes de los empleados del CBP y filtrado de contenido proveniente de Internet.
 - v. Medidas técnicas apropiadas para la securización de los entornos de red inalámbricos.
 - vi. Implementación de sistemas de detección de intrusos.
 - vii. Utilización de protocolos de transferencia en las comunicaciones seguros.

Handwritten signature and initials in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

- r. **SOFTWARE NO AUTORIZADO:** CBP implementará las medidas técnicas necesarias para prevenir la ejecución de software no autorizado y código móvil no autorizado (software transferido entre sistemas a través de redes confiables o no confiables y ejecutado en un sistema local sin instalación o ejecución explícita por parte del receptor) en cualquier dispositivo, infraestructura de red o componente del sistema que trate datos de la CNP ASSURANCES.
- s. **VULNERABILIDADES:** CBP implementará las medidas técnicas requeridas para la detección de vulnerabilidades. Realizando con las mismas un análisis periódico de vulnerabilidades. Basado en este análisis informará a CNP ASSURANCES de las actualizaciones necesarias, en especial aquellas que afecten a la seguridad de la información.

5. CONFIDENCIALIDAD:

CBP será responsable de cualquier incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte de cualquiera de sus accionistas, administradores, Personal, cesionarios, subcontratistas o asesores profesionales, que hayan tenido acceso a la Información Confidencial, reservándose CNP ASSURANCES el derecho a interponer las acciones legales pertinentes en defensa de sus intereses con relación al quebranto de confidencialidad.

6. SEGURIDAD FÍSICA

- a. Se deberán establecer los mecanismos y procedimientos de control de accesos físicos a las instalaciones de CBP para impedir el acceso a los elementos de la infraestructura o a la información de CNP ASSURANCES por parte de personal no autorizado.
- b. CBP implementará las medidas de seguridad física adecuadas para proteger los datos sensibles de CNP ASSURANCES y los sistemas de información que hagan uso de los mismos.
- c. CBP implementará las medidas de protección físicas necesarias para hacer frente a cualquier amenaza física (desastre natural, ataque intencionado...) sobre los soportes que contengan información de CNP ASSURANCES.

7.- CONTINUIDAD DE NEGOCIO:

- a. CBP se compromete a la realización de simulacros de crisis anualmente con el objetivo de asegurar la preparación ante incidentes por parte de los responsables de la ejecución de tareas.
- b. CBP implementará las medidas técnicas necesarias para el mantenimiento del equipo involucrado en los servicios con el objetivo de asegurar la continuidad y disponibilidad de las operaciones realizadas por el mismo.



- c. CBP se compromete a garantizar que ha implementado y mantiene de forma efectiva un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio y de acuerdo con los requisitos de continuidad de negocio definidos por CNP ASSURANCES. En este sentido, los Planes de Continuidad de Negocio de las instalaciones, centros de procesamiento de datos y equipos utilizados para el procesamiento o el uso de los activos de CBP, deberán contener como mínimo:
 - a. Una lista de los servicios que participan en el proceso de recuperación de los activos de la compañía.
 - b. Una lista con la priorización de estos activos y servicios.
 - c. Un calendario de las tareas claves que se llevan a cabo en relación con la continuidad de Negocio y la identificación de un responsable para cada tarea.
 - d. Un listado de los empleados del tercero que tengan asignado responsabilidades de Continuidad de Negocio.
 - e. Listado de los procedimientos que deben seguirse en la realización de las tareas y actividades clave en la Continuidad de Negocio y, en caso de emergencia, procedimientos establecidos de recuperación y vuelta a la normalidad.
 - f. Detalle suficiente para que los planes de Continuidad de Negocio puedan ser seguidos por personal que no suele llevarlos a cabo y así ofrecer servicios mínimos de continuidad del Negocio en caso de contingencia.
- d. Los Planes de Continuidad de Negocio, planes de respuesta y recuperación se deberán probar al menos anualmente y se actualizarán inmediatamente en caso de que se produzca algún cambio en los requisitos de seguridad relacionados con los activos de CBP. Los resultados de estas pruebas de respuesta y recuperación de Continuidad del Negocio deberán ser comunicados a CNP ASSURANCES.
- e. Los Planes de Continuidad de negocio, planes de respuesta y recuperación deberán ser compartidos proactivamente por parte de CBP.
- f. El tiempo de recuperación objetivo (RTO) mínimo que se debe cumplir para reestablecer el servicio en caso de incidente grave debe ser pactado entre CNP ASSURANCES y CBP pero en ningún caso podrá ser superior a 24 (veinticuatro) horas.
- g. Adicionalmente, CNP ASSURANCES se reserva el derecho de obtener evidencia de auditoría acerca de la viabilidad y eficacia de los planes de continuidad de negocio y programa de pruebas asociado de CBP.

Handwritten signature and initials in black and blue ink.

8.- COMUNICACIÓN DE EVENTOS:

- a. CBP dispone de un sistema o metodología de comunicación de eventos que pueda repercutir en la disponibilidad del servicio definido y documentado.
- b. CBP implantará un procedimiento de notificación y gestión de Incidentes de Seguridad, que divulgará entre su Personal, y actuará con especial diligencia en aquellos casos en los que se vea involucrada Información Protegida o cuando se puedan ver afectados la reputación o responsabilidad legal de CNP ASSURANCES o los intereses de las personas cuya información es tratada.
- c. CBP notificará inmediatamente a CNP ASSURANCES la existencia de cualquier incidencia de seguridad, con carácter inmediato, y en todo caso en el plazo de 24 (veinticuatro) horas tras tener conocimiento del mismo o, en su caso, en plazo legal inferior, y asistirá y cooperará con CNP ASSURANCES en lo relativo a cualquier comunicación necesaria a terceros y otras medidas razonables para remediar la situación que solicite CNP ASSURANCES o sean exigibles por ley.

A modo meramente ejemplificativo, CBP deberá notificar a CNP ASSURANCES las incidencias que se produzcan relacionadas con los siguientes eventos:

- a. Accesos o intentos de acceso a sistemas, equipos, aplicaciones, ficheros, contenedores, dispositivos, etc. por parte de personas o programas sin autorización.
- b. Revelación o compromiso de credenciales, datos de autenticación o de cifrado.
- c. Pérdida total o parcial de datos o de información por cualquier causa.
- d. Distribución incontrolada: envío de información a personas que no deberían recibirla.
- e. Pérdida o sustracción de equipos o soportes informáticos, de contenedores o de parte de sus contenidos.
- f. Ataques sufridos por virus/software malicioso que puedan afectar al intercambio de información entre CBP y CNP ASSURANCES.
- g. Otros: cualquier irregularidad o deficiencia detectada relativa al cumplimiento de los criterios de seguridad indicados en este apartado.

En la medida en la que el posible impacto lo haga necesario, CNP ASSURANCES y CBP deberán acordar las acciones necesarias, tiempos de resolución y mecanismos de seguimiento.

Handwritten signature and initials

- d. CBP se compromete a colaborar en todo lo posible con CNP ASSURANCES ante cualquier evento que pueda requerir la notificación a las autoridades pertinentes y la realización de procedimientos forenses relacionados con dichos eventos.
- e. CBP implementará los mecanismos necesarios para monitorizar y cuantificar la información estadística de los incidentes de seguridad de la información relacionados con el servicio contratado por CNP ASSURANCES, y que tendrán que estar disponibles ante petición de este.
- f. El canal de comunicación será el siguiente:
 - a. Primario: Buzón de correo u otro canal que permita a CNP ASSURANCES enviar un mensaje automático a CBP y gestionar y controlar incidentes abiertos:
 - b. Secundario: Teléfono, se utilizará para facilitar las comunicaciones entre todos los equipos involucrados en CNP ASSURANCES y CBP.

9. INCIDENTES:

9.1 La administración:

En caso de que surja un incidente, se deben tomar las siguientes medidas:

- (i) CBP asignará a un analista de incidentes graves para que evalúe el incidente examinando el impacto y la urgencia, comprometa a los equipos de apoyo adecuados y elabore un plan de resolución de incidentes.
- (ii) CNP ASSURANCES y/o su CBP de servicios informáticos se involucrarán tan pronto como sea razonablemente posible para proporcionar una visión más completa del impacto y la urgencia del incidente.
- (iii) Todas las resoluciones y tareas propuestas se documentarán en un registro de incidentes.
- (iv) La actividad de resolución incluirá puntos de control y comunicaciones pertinentes y oportunas a CNP ASSURANCES.
- (v) CBP proporcionará a CNP ASSURANCES y a su CBP de servicios de tecnología de la información actualizaciones continuas mientras duren las actividades de reparación, al nivel y con la




frecuencia que acuerden las Partes.

- (vi) CBP proporcionará a CNP ASSURANCES un informe de actualización del servicio informático tan pronto como sea razonablemente posible, y en cualquier caso no más tarde de 5 (cinco) días laborables desde la resolución del incidente, a menos que las Partes acuerden lo contrario.

2.1. 9.2 Herramientas y canales:

En el cuadro que figura a continuación se indican los medios de comunicación preferibles entre las Partes en caso de que se produzca un incidente:

Canal primario (oficial)	Buzón de correo, u otro canal que permita al proveedor de servicios informáticos de CNP ASSURANCES enviar un mensaje automático a CBP, así como gestionar y controlar todos los incidentes abiertos
Canal secundario	Teléfono: Se utilizará para facilitar las comunicaciones entre los equipos involucrados en CBP y en CNP ASSURANCES.
Informe del SLA de IT	Los instrumentos disponibles deberían confirmar la información relativa a la presentación de informes SLA, es decir, informar sobre el número de incidentes de carácter crítico y sus tiempos de resolución.

En el caso de que CBP tenga un sistema de rastreo de errores de TI que esté disponible para el personal externo, entonces, tras la solicitud expresa de CNP ASSURANCES para hacerlo, CBP proporcionará acceso a este sistema a CNP ASSURANCES o al proveedor de servicios de TI de CNP ASSURANCES. Esto no es obligatorio, ya que depende de las políticas de seguridad internas de CBP, y se considerará un complemento de los contratos, ya que ayuda a mejorar el proceso de los incidentes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 2 de septiembre de 2022.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España **POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.**



Fdo.: David Lattes



Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde

ANEXO 3
Procesamiento de datos

A los efectos de esta Anexo:

'Responsable de tratamiento' significa: **CNP ASSURANCES S.A. Sucursal en España (en adelante, el CLIENTE).**

'Encargado de tratamiento' significa: **CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L. (en adelante, PROVEEDOR).**

1. Objeto del encargo del tratamiento

Por acuerdo de las Partes se habilita al encargado de tratamiento para tratar por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar los servicios recogidos en el Contrato. El tratamiento consistirá en:

Recogida

Registro

Estructuración

Modificación

Conservación

Extracción

Consulta

Comunicación por transmisión

Difusión

Interconexión

Cotejo

Limitación

Supresión

Destrucción

Conservación

Comunicación

Otros:



2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, EL CLIENTE, responsable del tratamiento, pone a disposición del PROVEEDOR, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación:

Nombre, apellidos, nacionalidad, DNI, NIE, Número de cuenta, datos de salud, domicilio, dirección fiscal, género y siniestros.

3. Duración

La duración del Encargo de tratamiento se vincula a la duración del Contrato suscrito entre el CLIENTE y el PROVEEDOR.

Una vez finalice dicho Contrato, el encargado del tratamiento deberá devolver al Responsable o, si el responsable así lo solicita, entregar a otro encargado que designe el responsable, los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

- c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos (éste último, en el caso de que sea obligatoria su designación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
 2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1 párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas. En todo caso, queda prohibido realizar una transferencia internacional de los datos propiedad del CLIENTE, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - i) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - ii) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - iii) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - iv) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros que sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación

Se autoriza al encargado a subcontratar con las empresas: C-DOC y Signaturit las prestaciones que comporten los tratamientos siguientes:

- Archivo documental de documentación física (C-DOC)
- Firma electrónica de documentos (Signaturit)

Handwritten signature and initials in blue ink, located at the bottom right of the page.

Para subcontratar con otras empresas, el encargado debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de quince (15) días naturales.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - 2. Limitación del tratamiento
 - 3. Portabilidad de datos
 - 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del



tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección: dpd@cnpSpain.eu. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k. Derecho de información

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento inmediatamente, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 12 horas laborables, y a través de dpd@cnpSpain.eu las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.




Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones indicadas en la presente cláusula.

En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a los interesados, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones que se incluyan en la comunicación.

- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p. Implementar las medidas de seguridad siguientes:

El PROVEEDOR estará sujeto a unas medidas de seguridad que serán adecuadas para la protección de los datos personales y demás información que deberá llevarse a cabo por el PROVEEDOR. Las medidas de seguridad serán las contenidas en el Anexo 2 de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable de tratamiento con fecha de firma del presente Anexo.

En todo caso, deberá implementar mecanismos para:

- (i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- (ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- (iii) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- (iv) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.



- q. Tener designado un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable (en el caso de que esté obligado a designarlo de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
- r. Destino de los datos

Una vez cumplida la prestación, el encargado del tratamiento, de conformidad con las instrucciones del responsable del tratamiento y según le indique éste, deberá:

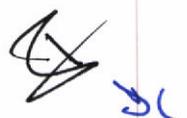
- a) Devolver al responsable del tratamiento o al encargado designado por escrito por el responsable, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado; o
- b) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.

No obstante, en cualquier caso, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.
- b) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- f) Facilitar al encargado la descripción de las medidas de seguridad que debe implementar.



6. Responsabilidad

En caso de incumplimiento por una de las Partes de la normativa aplicable o las obligaciones establecidas en el presente Anexo / Cláusula, la Parte incumplidora deberá mantener indemne a la otra Parte. Si, como resultado de negligencia o incumplimiento, una de las Partes tuviera que hacer frente a una sanción, gasto o pérdida de cualquier tipo, la Parte incumplidora se compromete a reembolsar el importe de la sanción, gasto o pérdida, en el plazo de los dos meses siguientes al requerimiento formulado por la otra Parte.

7. Inspección de la Agencia Española de Protección de Datos

En caso de que inspectores de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) se personaran en las instalaciones del PROVEEDOR al objeto de ejercer su potestad inspectora, EL PROVEEDOR se compromete a comunicar esta circunstancia al CLIENTE en el menor tiempo posible.

8. Obligación de cumplimiento

Todo el personal del PROVEEDOR , en su caso, colaboradores y/o subcontratistas, que puedan tener acceso a datos de carácter personal cuyo responsable es EL CLIENTE deberá cumplir lo establecido en la presente cláusula, cuya obligación subsistirá incluso hasta después de finalizar las relaciones contractuales entre las Partes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 2 de septiembre de 2022.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España **POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.**



Fdo.: David Lattes



Fdo.: Paz Andrada Vanderwilde

ANEXO 4 – Tarifas y Costes

(A) – Acuerdo financiero para los Productos de Protección Personal (NR Producto de Hospitalización y TAR)

1. COSTES Y REMUNERACIÓN AL TPA.

La remuneración pagadera a CBP por la prestación de servicios de gestión y administración de pólizas NR a CNP ASSURANCES se calculará de la siguiente manera:

1.1 COSTES DE ESTABLECIMIENTO (UN PAGO ÚNICO).

- Se establece un coste de Set up de 25.000€ por producto. Inicialmente se lanzarán dos:
 - Hospital.
 - TAR.

1.2 REMUNERACION AL TPA POR % SOBRE LA PRIMA.

Se establece la siguiente remuneración al TPA por producto basado en un % sobre la prima facturada

- Producto de Hospitalización: 6 % (sin IVA).
- TAR 6% (sin IVA).

c) COSTE DE LA ACCIÓN DE QUALITY PARA PRODUCTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.

- CBP dispone de los medios y conocimiento necesario para desarrollar una acción de Calidad a las ventas de los productos de Protección Personal.
- Se considerarán ventas aquellas pólizas que vengan como tal en el fichero de altas.
- El quality ofertado es por una acción inhouse de cualificación de llamada y evaluación de calidad y quedará limitado a un máximo de 20 horas al mes de llamadas escuchadas.



(B) - Acuerdo financiero para los productos de protección de pagos (RP).

1. COSTES Y REMUNERACIÓN AL TPA.

La remuneración pagadera a CBP por la prestación de servicios de gestión y administración de pólizas RP a CNP ASSURANCES se calculará de la siguiente manera:

1.1. COSTES DE ESTABLECIMIENTO (UN PAGO ÚNICO).

Se establece un coste de Set up de 12.000€ por familia de producto de protección de pagos entendiéndose como tales cada una de las siguientes:

- Préstamos Hipotecarios.
- Promotoras inmobiliarias.
- Préstamos personales.
- Tarjetas de crédito

1.3 REMUNERACION AL TPA POR % SOBRE LA PRIMA

Se establece la siguiente remuneración al TPA por producto basado en un % sobre la prima facturada:

-Productos hipotecarios e inmobiliarios: 1,25% (más IVA) sobre primas netas emitidas.

-Préstamos Personales (excluyendo los servicios de cancelación): 1,75% (más IVA) sobre primas netas emitidas.

-Tarjetas (excluyendo servicios de cancelación): 1,75% (más IVA) sobre primas netas emitidas.

1.4 GESTIÓN DE CHANGE REQUEST.

CBP asumirá sin coste adicional para CNP ASSURANCES el desarrollo e implementación de un máximo de 5 modificaciones de baja complejidad al año:

- Baja Complejidad -> producto "similar" a lo que ya tenemos, sólo es necesaria la configuración para la aplicación y no hay Welcome Pack.
- Producto "Similar" significa todo lo que en el sistema CBP implica parametrización y/o configuración, pero no cambios significativos de código.
- Por nuevo producto se entiende un nuevo código de producto que debe ser identificado por separado en los ficheros y en los informes.

Para mayor concreción de lo que se considera Baja Complejidad, tendríamos:

- Nueva modalidad de producto con la misma estructura, cobertura y procesos operacionales existentes (por ejemplo, crear una nueva modalidad de 'downgrade' de Hospitalización) que no suponga cambios a nivel de Welcome Pack. (1 cambio = 1 modalidad)

- Cambio de comisiones en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de capitales en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de impuestos en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de primas (o split de primas) en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambios en wording de cartas / SMS o e-mails de post-venta (no se incluye welcome pack). (1 cambio = 10 cartas + SMS + e-mails)
- Añadir una cobertura de Asistencia no gestionada por Cbp. No se incluyen cambios en el Welcome Pack o requerimientos de integración con terceros con los que no estemos trabajando. (1 cambio = 1 asistencia & modalidad)
- Cambios en wording del welcome pack o de las variables existentes. No se incluye cambios en branding o maquetación. (1 cambio = 1 Welcome Pack)

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 2 de septiembre de 2022.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España **POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.**



Fdo.: David Lattes



Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde

ANEXO 5.- PRINCIPIOS ÉTICOS DEL GRUPO CNP ASSURANCES

Por medio del presente Anexo se incluyen los principios éticos del Grupo CNP Assurances al que pertenecen CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España:



ÉTICA DE NEGOCIOS. EL GRUPO CNP ASSURANCES SIGUE FIEL A SUS COMPROMISOS.

La ética es un elemento crucial de los principios corporativos del grupo CNP Assurances.

En un entorno cambiante, nuestro compromiso con valores fundamentales es una posición insoslayable.

La adhesión de CNP Assurances al Pacto Mundial de la ONU en el año 2003 es la prueba más fehaciente de este compromiso.

Fraude, corrupción, tráfico de influencias, conflicto de intereses, blanqueo de capitales son lacras contra las que el grupo CNP Assurances lucha y reafirma una tolerancia cero. La implementación de medidas energéticas guían nuestras acciones en nuestras relaciones comerciales, ya sea con nuestros clientes, proveedores o socios comerciales.

También seguiremos atentos al cumplimiento de prácticas comerciales justas.

Esperamos de cada colaborador del Grupo y de nuestros socios un comportamiento ejemplar y responsable.

La satisfacción de los clientes y de nuestros socios es nuestra máxima prioridad y, aunque valoramos el reconocimiento de la calidad del servicio prestado, no queremos recibir regalos, obsequios ni ningún otro beneficio.

De este modo, mantenemos una total imparcialidad en nuestra toma de decisiones y respetamos los principios de integridad y ética del grupo CNP Assurances.

You will find these principles in C@pEthic, our Group code of conduct, on our corporate site at www.cnp.fr and in our policies, available on request.

Stéphane DEDEYAN
Director General

Evelyn TORTOSA
Director Conformidad Grupo

Y en prueba de recepción el suscribiente en el carácter con el que interviene, firma el presente anexo en Madrid a 2 de septiembre de 2022

Por duplicado a un solo efecto.

POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L

Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde

Anexo 6

FICHEROS DE INTERFACE (PÓLIZAS, RECIBOS Y SINIESTROS):

(a) Formato y estructura de los ficheros:

CNP proporcionará descripciones de ficheros de interface a medida para pólizas, recibos y siniestros. Una descripción de cada uno de estos ficheros será proporcionada por CNP a CBP por escrito. CBP se compromete a proporcionar los ficheros solicitados a CNP en este formato acordado y, además, a cumplir con cualquier pequeña mejora/mejora solicitada por CNP en relación con estos ficheros de interfaz. El coste y la planificación de dichas mejoras será acordado por ambas partes.

(b) Canal de comunicación:

CBP deberá cifrar las comunicaciones con el objeto de garantizar la confidencialidad de la información en tránsito, haciendo uso de protocolos seguros como TLS v 1.2.. Además, la información almacenada deberá cifrarse en reposo haciendo uso de algoritmos robustos, como AES-256 o similar.

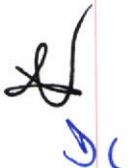
La frecuencia de esta notificación se acordará entre CNP y CBP antes de que comience el Acuerdo de servicios de gestión y administración de pólizas, CNP se reserva el derecho de solicitar los datos en formatos alternativos que se acordarán con CBP además de los formatos a medida descritos en el apartado 2.2 a) anterior. Si se requieren datos en un formato diferente que pueda acarrear costos adicionales, éstos serán discutidos y acordados entre las partes.

(c) Proceso de control de cambios:

Debe ponerse en marcha un proceso de control de cambios para asegurar que los cambios implementados por CBP u otro proveedor cumplan con los requisitos CNP. El proceso tiene que ser formalizado y acordado entre todas las partes involucradas.

(f) Los cambios de producto/el nuevo plazo de establecimiento del producto se acordará entre las partes.

- Descripción del producto (coberturas, criterios de edad, duración, número de asegurados).
- Nombre comercial del producto y códigos del producto.
- Primas por producto (incluido un porcentaje de impuestos).
- Primas por cobertura (incluido un porcentaje de impuestos).
- Detalle de coberturas.
- Montos o tasa de las comisiones.
- Documentación del cliente (incluyendo T&C, confirmación de la cobertura).
- Lista de impacto en los ficheros de salida y de información.



Las Partes acuerdan que para cada cambio presentado por CNP a CBP después de la fecha de aprobación, el calendario de aplicación podrá ser revisado por las Partes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 2 de septiembre de 2022.

**POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en
España**



Fdo.: David Lattes

POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.



Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde

Anexo 7

Reporting

CBP proporcionará los siguientes informes, con la frecuencia y en el formato que se indica en el cuadro siguiente.

- **Informes anuales:**

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Anual	01/Feb	XLS	CBP	CNP	Correo	Informe anual con el histórico

- **Informes mensuales:**

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Fichero IMA de CNP-Hosp	Mensual	1<Dia<5	XLS	CBP	Compañía asistencia	Correo	1º día laboral siempre antes del D5, enviar mail confirmación
Comisión Report	Mensual	Dia 7	XLS	CBP	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Liquidation Report	Mensual	Dia 7	XLS	CBP	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
CNP Persistency	Mensual	Dia 20	XLS	CBP	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Ministerio de Justicia	Mensual	Dia 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Pendiente validar con CNP versión final y fecha envío
Medical Chat	Mensual	Dia 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Enviar a inicios de mes
REA HOSP	Mensual	Dia 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras	Pendiente fecha con CNP

						correo	y enviar de forma automática
Histórico AML	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP - PBC CNP	SFTP - Mientras correo	Pendiente validar con CNP, ON HOLD hasta que no finalice el desarrollo
Informe SLA	Mensual	Día 15	XLS	CBP	CNP	Correo	Pendiente cierre BR y desarrollo. Informe con la información del SLA gestionado del mes anterior
Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Pólizas (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Póliza-Producto (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Póliza-Asegurado-Garantía (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Póliza-Tomador (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Póliza-Garantía-Asegurado-Beneficiario (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Personas (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Recibos (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP

Stock file (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Payment file (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	CBP	CNP	SFTP - Mientras correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Informe de reconciliación bancaria	Mensual	Día 15	XLS	CBP	CNP	Correo	Está en desarrollo por parte de CBP
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Mensual	Día 20	XLS	CBP	CNP	Correo	Información sobre el stock de quejas que incluye el último estado de las quejas gestionadas por Cbp durante el mes anterior (del 1 al 31).

- Informes semanales:

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Envío Fichero EIAC_CARREFOUR_Pólizas	Semanal	Vierne s	XLS	CBP	Carrefo ur	SFTP - Mientras correo	
Envío Fichero EIAC_CARREFOUR_Recibos	Semanal	Vierne s	XLS	CBP	Carrefo ur	SFTP - Mientras correo	

- Informes diarios:

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Web Service de Suscripción	Online	Online	JSON	TMK o iSalud	CBP	API	Api de alta
Web service de errores suscripción	Online	Online	JSON	CBP	TMK o iSalud	API	API respuesta Informe de error generado por CBP

							después de subir los ficheros de ventas y hacer las comprobaciones de elegibilidad
Proceso retención (Web interface)	Online	Online	Web interface	CBP	TMK o iSalud	Web interface	Está en desarrollo por parte de CBP.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 2 de septiembre de 2022.

POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España



Fdo.: David Lattes

POR CBP SOLUTIONS SPAIN, S.L.



Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde