

<b>Fecha:</b>	29/03/2023						
<b>Sociedad:</b>	CNP Caution						
<b>Tipo de documento:</b>	Contrato /Anexos <input type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSEFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPSV <input type="checkbox"/>	Otro:
<b>Solicitado por:</b>	Thierry Vasquez						
<b>Contenido / Objetivo:</b> Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	CONTRATO DEFENSOR DEL CLIENTE						

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

<b>Denominación del Documento:</b>	Contrato		
<b>Apoderado/s de CNP:</b> <i>(según importe económico del contrato)<sup>(1)</sup></i>	DAVID LATTES		
<b>Contraparte:</b> <i>(proveedor, o interviniente)</i>	D.A. DEFENSOR- RICARDO MARTÍNEZ GALÁN- B-81414443		
<b>Fecha de inicio del contrato:</b>			
<b>Fecha de vencimiento del contrato:</b>			
<b>Renovación Tácita:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Preaviso Cancelación:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
<b>Penalización por cancelación:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
<b>Actualización precio por IPC, etc.:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Delegación actividades críticas:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
<b>KPI / SLA:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Presupuestado:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):
<b>Código CECO:</b>			
<b>Código PEP:</b>			
<b>Activable:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Periodicidad del pago:</b>	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

**- OBLIGATORIO-**

<b>Responsable del Departamento y Director correspondiente:</b> Nereida Guardiola	Fecha: 29/03/2023	Firma:	Firma:
<b>Verificación de Control Financiero:</b> <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Verificación de Control de Gestión:</b> <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:	
<b>Revisión Asesoría Jurídica:</b> <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)</i> Ernesto Thode	Fecha: 29/03/2023	Firma:	
<b>Comentarios Asesoría Jurídica:</b>			
<input type="checkbox"/> CORRESPONSABLE <input type="checkbox"/> ENCARGADO <input type="checkbox"/> N/A			
<b>Verificación de Compras:</b> Thierry Vasquez	Fecha: 29/03/2023	Firma:	
<b>Representante Legal o Director Financiero</b> David Lattes	Fecha: 29/03/2023	Firma:	

# CONTRATO DEFENSOR DEL CLIENTE

---

CNP CAUTION

---

D. A. DEFENSOR

---

*Prof*  
DC

En Madrid, a 1 de abril de 2023

### **REUNIDOS**

De una parte,

**D. DAVID LATTES**, mayor de edad, con NIE Y6119145D y con domicilio, a estos efectos, en Madrid, C/ Cedaceros, 10, planta 5, en nombre y representación de **CNP CAUTION**, Sucursal en España (en adelante "la Entidad" o "CNP CAUTION"), N.I.F. nº W-0010754J, en calidad de Representante Legal, conforme consta en el poder otorgado ante el Notario de Madrid, D. Juan Aznar de la Haza, el 19 de febrero de 2021, nº de protocolo 728.

Y de otra,

**D. RICARDO MARTÍNEZ GALÁN**, mayor de edad, con NIF 76010215-E y con domicilio, a estos efectos, en Madrid, C/ Velázquez, 80 1º Dcha., en nombre y representación de **D.A. DEFENSOR, S.L.**, (en adelante "D.A. Defensor") C.I.F. nº B-81414443, en calidad de Administrador Solidario, según escritura otorgada ante el Notario de Madrid, D. Andrés Sanz Tobes, el 11 de mayo de 2004, nº de protocolo 969.

### **MANIFIESTAN**

Que, de acuerdo con las conversaciones mantenidas previamente, han acordado celebrar el presente contrato para la prestación de los servicios de Defensor del Cliente por parte de D.A. DEFENSOR, que se regirá por las siguientes:

### **ESTIPULACIONES**

#### **Primera.- OBLIGACIONES DE D.A.DEFENSOR.**

1.- D.A. Defensor tramitará y resolverá como Defensor del Cliente cuantas reclamaciones le sean formuladas por los tomadores, asegurados, beneficiarios y sus derechohabientes, en relación con las pólizas de seguro emitidas por la Entidad.

D.A. Defensor deberá comunicar la decisión adoptada por su entidad en relación con las quejas y reclamaciones planteadas dentro del plazo máximo establecido por la normativa específica de aplicación.

2.- D.A. Defensor atenderá cuantas consultas le sean planteadas por escrito por parte de la Entidad, respecto de aquellas cuestiones incluidas en los contratos de seguro que puedan dar lugar a ulteriores reclamaciones por parte de los interesados. Estas consultas tendrán la consideración de reclamaciones a los efectos previstos en la cláusula tercera.

4.- D.A. Defensor se compromete a entregar a la Entidad una Memoria Anual dentro del primer trimestre de cada año, en la que se informará sobre las actividades desarrolladas por aquél,

incluyendo propuesta sobre las medidas que, en su caso, se consideren oportunas para la mejora en el servicio a los clientes.

**Segunda. - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.**

1.- La Entidad se obliga al pago de los honorarios acordados en la cláusula tercera, en contraprestación a los servicios desarrollados por D.A. Defensor en el marco del presente contrato.

2.- Asimismo, se compromete a prestar la colaboración necesaria en la instrucción de los procedimientos de resolución de las quejas y reclamaciones planteadas ante el Defensor, de acuerdo con las normas de actuación contenidas en su Reglamento. A este fin, la Entidad nombrará un interlocutor que dispondrá de capacidad operativa suficiente para el suministro de la información referida.

3.- Por otro lado, la Entidad se compromete a aceptar las resoluciones dictadas por el Defensor siempre y cuando éstas resulten vinculantes para la misma, de acuerdo con las competencias reconocidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente.

**Tercera.- HONORARIOS.**

En pago de los servicios acordados, la Entidad abonará mediante transferencia bancaria a D.A. Defensor la cantidad de DOS MIL CUATROCIENTOS EUROS (2.400,00 €) ANUALES previa emisión de la correspondiente factura por parte del mismo.

Los citados honorarios serán abonados por la entidad aseguradora en un solo pago al inicio de cada nuevo periodo, previa presentación de la correspondiente factura por parte de D.A. Defensor.

En el año 2023, las partes acuerdan la emisión de una factura en el mes de abril por la parte proporcional del ejercicio.

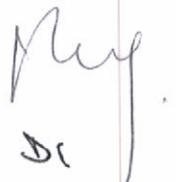
D.A. Defensor facturará una cantidad adicional de CIENTO CINCUENTA EUROS (150,00 €), cuando el número de reclamaciones anuales recibidas sea superior a DOS (2). Las cantidades que correspondan por este concepto se liquidarán en el primer trimestre del año siguiente.

Los honorarios acordados se verán incrementados con el correspondiente I.V.A. o impuestos que sean de legal aplicación en cada momento y su actualización será negociada por las partes previamente a cada vencimiento anual..

**Cuarta. - DURACIÓN Y RESOLUCIÓN.**

El presente contrato se pacta hasta el 31 de diciembre de 2023 inclusive, fecha en que se prorrogará automáticamente por periodos anuales y así sucesivamente.

No obstante, cualquiera de las partes podrá instar la resolución del contrato mediante carta certificada enviada a la otra, con un plazo de preaviso de tres meses a la fecha en que pretenda hacerse efectiva la resolución del contrato.



No obstante lo anterior, D.A. Defensor se compromete tramitar y resolver como Defensor del Cliente cuantas reclamaciones le hayan sido formuladas por los tomadores, asegurados, beneficiarios y sus derechohabientes, en relación con las pólizas de seguro emitidas por la Entidad con anterioridad a la fecha efectiva de resolución del contrato.

**Quinta.- GASTOS**

En aquellos casos en que sea necesario el desplazamiento del personal de D.A. Defensor fuera de Madrid capital, para el desempeño de las funciones encomendadas mediante este contrato, los gastos de transporte, alojamiento y manutención propiciados por dichos desplazamientos serán de cuenta de la Entidad, previa presentación de los correspondientes justificantes.

**Sexta.- PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.**

Sin perjuicio de las obligaciones de información al cliente que le competen, la Entidad podrá dar publicidad del Defensor en toda su documentación contractual, y en cuantos medios considere idóneos, con objeto de promocionar esta figura.

**Séptima.- CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.**

El Defensor se compromete a utilizar, con carácter exclusivo, en el ejercicio de las actividades propias de la relación contractual establecida, los materiales, información y cuanta documentación disponga durante la vigencia del contrato con la Entidad, reconociendo que todo ello constituye propiedad exclusiva de la misma.

Asimismo, D.A. Defensor asume a través de sus empleados y directivos el compromiso formal e irrevocable de mantener la más estricta confidencialidad respecto a la forma de actuación comercial de la Entidad, así como de los métodos y procedimientos que dicha compañía emplea, tanto en la captación de clientes como en la atención de los mismos en caso de siniestro.

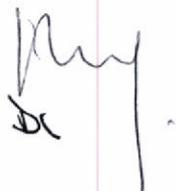
Por lo tanto, si una vez extinguida la relación contractual con la Entidad o incluso durante la vigencia del contrato, el Defensor estableciese relaciones contractuales con otras compañías del sector, se compromete a no hacer uso, ni por sí, ni por medio de terceros de la citada información.

Ambas partes convienen que los citados métodos de funcionamiento constituyen secretos empresariales sometidos al deber de reserva, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 3/91 de 10 de enero de Competencia Desleal.

**Octava.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

El presente contrato se suscribe al amparo de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que prevé la designación por las entidades aseguradoras de un Defensor del Cliente.

EL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 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 y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la



normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro, será de obligado cumplimiento para cada una de las partes, siendo aplicable lo establecido en el **Anexo 1** que regula las obligaciones como encargado de tratamiento aplicable en caso de tratamiento de datos personales.

#### Datos personales de los firmantes de cada una de las partes

Los datos personales de los abajo firmantes del presente contrato serán tratados de acuerdo con la siguiente política de privacidad:

<p>¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?</p>	<p><b>Por parte de DA DEFENSOR:</b>  D.A. Defensor, S.L.  Dir postal:, C/ Velázquez, 80 1º Dcha. 28001 Madrid  Correo electrónico: <a href="mailto:protecciondedatos@da-defensor.org">protecciondedatos@da-defensor.org</a>  <b>Por parte de CNP:</b>  CNP Caution, Sucursal en España  Dir postal: C/ Cedaceros, 10, 5º, 28010 Madrid  Correo electrónico: <a href="mailto:dpd.es@cnp.es">dpd.es@cnp.es</a>  Ejercicio de derechos: <a href="mailto:gdpr.es.peticion@cnp.es">gdpr.es.peticion@cnp.es</a></p>
<p>¿Con qué finalidad se tratan sus datos personales?</p>	<p>La finalidad del tratamiento, así como su base jurídica, es el cumplimiento de los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato. El tratamiento es estrictamente necesario para esta finalidad.  Los datos serán conservados mientras sean necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales y legales asumidas.</p>
<p>¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?</p>	<p>La base de legitimación deriva del interés legítimo de cada una de las partes de contactar con la otra para cumplir el Acuerdo.</p>
<p>¿Cuáles son sus derechos cuando facilita sus datos?</p>	<p>Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si las partes están tratando datos personales que les conciernan, o no. En particular, tienen derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.</li> <li>- En determinadas circunstancias, solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</li> <li>- En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, oponerse al tratamiento de sus datos. En tal caso, el responsable del tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.</li> </ul> <p>Los representantes de las partes pueden ejercer los referidos derechos dirigiendo un email a cada una de las direcciones electrónicas designadas en la primera fila de esta tabla. Puede</p>



obtener información adicional acerca de sus derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.agpd.es](http://www.agpd.es)

Cuando el representante no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

Ambas partes serán responsables de cualquier daño que pueda ser causado como resultado del incumplimiento de las disposiciones de esta cláusula, incluyendo el importe de cualquier sanción que se les imponga por dicha circunstancia.

#### **Novena.- Cláusula anticorrupción**

CNP CAUTION 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.

Con base a lo anterior, D.A. Defensor declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados así como a cualquier tercero que colaboren con D.A. Defensor 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 acuerdo. Adicionalmente ambas partes declaran que el presente acuerdo 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 D.A. Defensor garantiza, en relación con el presente acuerdo, 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 acuerdo, y dará derecho a CNP a su terminación inmediata sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que le puedan corresponder.

#### **Décima.- APLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS**

CNP CAUTION 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 CAUTION tendrá derecho a rescindir los acuerdos o contratos suscritos en el caso de que la otra Parte 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.



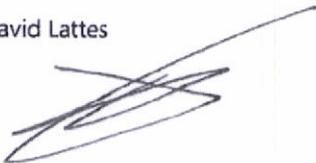
**Decimoprimera.- JURISDICCIÓN.**

Para la resolución de cuantas cuestiones pudieran surgir de la aplicación o interpretación de este contrato, por la presente ambas partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

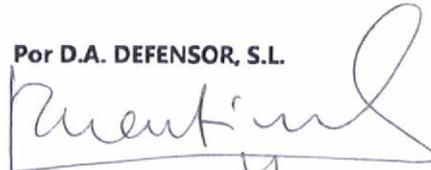
Y en prueba de conformidad, ambas partes llevan a cabo la firma del presente contrato por duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y la fecha señalados en el encabezamiento.

**Por CNP CAUTION, Sucursal en España**

David Lattes



**Por D.A. DEFENSOR, S.L.**



Ricardo Martínez Galán

**ANEXO 1**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS de 1 de abril de 2023 SUSCRITO ENTRE CNP CAUTION Sucursal en España Y DA DEFENSOR, S.L.**

La prestación del servicio pactado en el Contrato requerirá de un acceso a datos personales por parte del DEFENSOR que son responsabilidad del CNP CAUTION. Por tanto, ambas partes acuerdan regular el encargo de tratamiento de datos personales a través de la presente cláusula, en la que CNP CAUTION será referido como Responsable del Tratamiento, y el DEFENSOR será referido como Encargado del Tratamiento. Todo ello de conformidad con las siguientes estipulaciones:

A. 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 de Defensor del Cliente recogidos en el Contrato. El tratamiento consistirá en:

- Registro.
- Conservación.
- Consulta.
- Destrucción.

B. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el encargado tratará la información que se describe a continuación y que es relativa a interesados que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios del seguro:

- Nombre y apellidos.
- DNI.
- Fecha de nacimiento.
- Domicilio.
- Email.
- Datos bancarios.
- Datos relativos a la declaración o cuestionario de salud.

C. Duración

La duración del Encargo de tratamiento se vincula a la duración de servicio contratado por las Partes y especificado en el Contrato.

Una vez finalice dicho servicio, 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.

D. Obligaciones del encargado del tratamiento



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

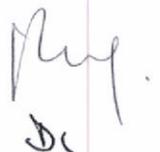
- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios. En consecuencia, el encargado se compromete a que los datos de carácter personal no serán utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución de los servicios acordados, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes sin la autorización previa y por escrito del responsable. Si esto último ocurriera, en el momento de solicitar al responsable su autorización, el encargado tendrá que indicar por escrito la entidad o entidades a las que pretenda comunicar los datos personales, el tipo de datos o categoría de datos personales que vayan a ser objeto de la comunicación y las medidas de seguridad a aplicar.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las instrucciones del responsable, (i) será considerado también responsable del tratamiento, (ii) responderá personalmente de las infracciones en que hubiera incurrido, (iii) incluidos de manera expresa los daños y perjuicios que puede causar, incluido el lucro cesante, y (iv) el responsable estará facultado para instar las acciones legales que le correspondan frente al encargado.

- b) 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.

- c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones documentadas 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.
- d) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- e) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- f) 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.



- g) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
- 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.
  - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable. 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 responsable, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.
  - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
    - i. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales; La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    - ii. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
    - iii. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

h) Subcontratación:

Se autoriza al encargado a subcontratar las prestaciones que comporten tratamientos de datos titularidad del Responsable, siempre y cuando hayan sido comunicadas y aceptadas por el Responsable en la forma prevista en el presente apartado F.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales, antes de proceder a la contratación de un subcontratista que implique el acceso o tratamiento de datos de carácter personal bajo responsabilidad de las Entidades Aseguradoras, comunicará a las Entidades Aseguradoras los datos que identifiquen a dicho subcontratista. En particular, el encargado facilitará al responsable la siguiente información sobre el subcontratista: (i) identificación de la entidad subcontratada, incluyendo nombre comercial y denominación social, NIF, domicilio social y señas de contacto; (ii) identificación del objeto del subencargo que realizará, incluyendo la duración, naturaleza y finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados y el tipo de tratamiento de datos que llevará a cabo; (iii) las medidas técnicas y organizativas con las que cuenta el subencargado para realizar el tratamiento; (iv) en su caso, información sobre las transferencias internacionales que pudiera realizar y detalle sobre las garantías del RGPD que está aplicando en todo caso; (v) cualquier otra información que se considere relevante para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales del responsable (por ejemplo, certificado de cumplimiento normativo, adhesión a códigos de conducta, etc.).



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 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.

RELACIÓN DE SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:

Subencargado/s	Servicios Subcontratados	Tratamientos a realizar	Países donde se realizarán tratamientos
<p><i>LIBERTIA SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.</i>  <i>B-83760660</i>  <i>C/ Francisco Abril 17,</i>  <i>3º</i>  <i>28007 Madrid</i>  <i>info@libertia.net</i>  <i>Teléf.914024471</i></p>	<p><i>Mantenimiento informático y copia de respaldo.</i></p>	<p><i>Conservación y destrucción</i></p>	<p><i>España</i></p>
<p><i>GROSS KANKEN, S.L.</i>  <i>B-84381102</i>  <i>C/ Príncipe de Vergara, 136, 28002 MADRID</i>  <i>Carmen Cornejo</i>  <i>Telenti. Teléf.91 3104043</i></p>	<p><i>Atención de quejas y reclamaciones de los clientes de la entidad y contestación de consultas de la misma sobre cuestiones concretas en las que también puedan tratarse datos personales de los clientes.</i></p>	<p><i>Acceso y consulta</i></p>	<p><i>España</i></p>
<p><i>EVICERTIA N.I.F.</i>  <i>ESB86021839, C/ Lagasca 95, 28006, Madrid, España.</i></p>			

*Muy del*

Subencargado/s	Servicios Subcontratados	Tratamientos a realizar	Países donde se realizarán tratamientos
<p>Joaquín Bayón 91 423 70 80</p> <p>ISYC, CONSULTING ESPAÑA, S.A., N.I.F. A83032375</p> <p>Paseo María Agustín, 25-27-29, entreplanta oficina 1, 50004 Zaragoza</p>	<p>Comunicaciones certificadas. Email certificado.</p> <p>Gestion automatizada de expedientes digitales de quejas y reclamaciones.</p>	<p>Administración, procesado, comunicación por transmisión y custodia</p> <p>Acceso</p>	<p>España</p> <p>España</p>

i) Transferencias internacionales de datos:

El Encargado del Tratamiento no podrá realizar, directa ni indirectamente, ninguna Transferencia Internacional de Datos sobre los servicios y datos personales objeto de este Contrato.

Para que el responsable pudiera, si lo estimase oportuno, dejar sin efecto la anterior prohibición y conceder al encargado del tratamiento su autorización para llevar a cabo una Transferencia Internacional, éste (y, en su caso, posibles terceros subencargados) deberán cumplir los requisitos y garantías, y suscribir los documentos y compromisos que en cada caso les solicite aquella.

La realización por parte del encargado de una Transferencia Internacional no autorizada facultará al responsable del tratamiento para, si lo estima oportuno, instar la resolución inmediata del Contrato de prestación de servicios, sin necesidad de ninguna clase de preaviso ni requerimiento previo de subsanación.

j) 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. Asimismo, el encargado del tratamiento se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que todos ellos resulten debidamente informados de las obligaciones que se prevén en este Contrato en materia de protección de datos y que debe cumplir en el marco de la prestación de sus servicios. A tales efectos, de manera especial y entre otras medidas, el encargado del tratamiento

se compromete a aplicar las medidas de formación y concienciación que resulten necesarias.

Del mismo modo, el encargado del tratamiento deberá garantizar que al finalizar la relación contractual (laboral o mercantil) con cualquier persona con la que desempeñe una función profesional en su organización en el marco del Contrato suscrito con el responsable:

- o La persona devuelve y no conserva de ninguna forma la información y medios del responsable;
- o Se confirma lo anterior de forma escrita por ambas partes, mediante cualquier medio que permita el marco legal vigente; y
- o Se cancela de manera inmediata cualquier posible autorización a su favor sobre los procesos de información.
- o En caso de detectarse cualquier actuación indebida por cualquier persona que desempeñe funciones profesionales para el encargado (acceso a información que no corresponde a sus funciones, uso indebido de usuarios y contraseñas, un usuario con más autorizaciones de las necesarias o cualquier otra), será responsabilidad y obligación expresa del encargado del tratamiento la comunicación inmediata al responsable, junto con un informe detallado de los hechos, para que ésta pueda adoptar cuantas medidas legales estime oportunas.

k) 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 [gdpr.es.petition@cnp.es](mailto:gdpr.es.petition@cnp.es). 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.

l) 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.

m) 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, y a través de la dirección de correo electrónico [dpd.es@cnp.es](mailto:dpd.es@cnp.es) 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:

- 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.
- 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.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- 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.

- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- o) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.



- p) 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.

En particular, el responsable cuenta con un proceso específico para la selección, homologación, supervisión y monitorización continuada de los diferentes proveedores que, como encargados, tratan datos de su responsabilidad. Ello implica y requiere, en cuanto a los servicios a los que se refiere este Contrato, que el responsable debe poder realizar un efectivo seguimiento y evaluación del encargado durante todo el desarrollo y la vigencia del Contrato, con el objetivo de poder controlar y verificar que cumple en todo momento con sus diferentes obligaciones, tanto de índole legal como contractual.

A tales efectos, y como condición esencial del presente Contrato, las Partes expresamente acuerdan que el encargado permitirá y contribuirá a la realización de cuantas auditorías, revisiones o inspecciones le solicite el responsable, para verificar el cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad derivadas de este Contrato. Dichas auditorías o revisiones podrán ser realizadas en cualquier momento y cuantas veces el responsable lo estime preciso, no pudiéndose negar a su ejecución el encargado, ni tampoco impedir u obstaculizar su desarrollo. Para su realización, no será preciso que el responsable preste ninguna clase de garantía ante el encargado, ni que firme ningún acuerdo específico de confidencialidad.

Dichas auditorías, revisiones o inspecciones, que se referirán a los tratamientos que se lleven a cabo en el marco de la prestación de los servicios, podrán realizarse directamente por el propio responsable o indirectamente, por un tercero que actúe por su cuenta, así como en los sistemas de información del encargado del tratamiento o en sus propias instalaciones. A tal fin, en el momento en que el responsable quiera llevar a cabo una auditoría o revisión, lo notificará al encargado con una anticipación de [catorce (14)] días hábiles.

Asimismo, el encargado del tratamiento deberá mantener en cualquier caso a disposición del responsable la documentación (en soporte físico o electrónico) que acredite el cumplimiento de sus obligaciones conforme las obligaciones que se prevén en este Contrato. Por otra parte, y siempre que proceda legalmente, el encargado de tratamiento deberá acreditar que ha realizado los correspondientes análisis de riesgos y las evaluaciones de impacto sobre los datos a los que se refieren sus servicios.

Lo previsto en esta estipulación será igualmente aplicable y extensible a terceras entidades que el encargado pueda subcontratar para la prestación de sus servicios, quedando por ello obligado el encargado a su inclusión y estipulación expresa en el "contrato de subencargado del tratamiento" que suscriba con sus posibles subencargados.

En caso de que, en el marco de lo anterior, se detectasen incumplimientos de seguridad incompatibles con la correcta prestación del servicio, de acuerdo al análisis de riesgos realizado, el encargado podrá, dependiendo de su gravedad, requerir al encargado la subsanación inmediata de los problemas detectados, lo cual deberá llevar a cabo



inexcusablemente mediante la elaboración de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo determinado, que no podrá exceder de tres (3) meses.

q) Implementar las medidas de seguridad siguientes:

#### **MEDIDAS ORGANIZATIVAS.**

- Todo el personal del Encargado del Tratamiento con acceso a los datos personales deberá tener conocimiento de sus obligaciones con relación a los tratamientos de datos personales y serán informados acerca de dichas obligaciones.
- Las funciones y obligaciones de los diferentes usuarios o de los perfiles de usuarios deben estar claramente definidas y documentadas.
- Es necesario realizar un curso anual de carácter obligatorio sobre ciberseguridad y privacidad, con el fin de comprender mejor los riesgos y las obligaciones. De entre las obligaciones que deben ser conocidas por todo el personal, destaca el DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO. Más específicamente:
  - Se deberá evitar el acceso de personas no autorizadas a los datos personales, a tal fin se evitará dejar los datos personales expuestos a terceros. Cuando cualquier persona se ausente del puesto de trabajo, se procederá al bloqueo de la pantalla o al cierre de la sesión, así como la recogida de la documentación con datos personales que se encuentre accesible.
  - Los documentos en papel y soportes electrónicos se almacenarán en lugar seguro (armarios o estancias de acceso restringido) durante las veinticuatro horas del día.
  - No se desecharán documentos o soportes electrónicos (cd, pen drives, discos duros, etc.) con datos personales sin garantizar su destrucción (tanto en caso de soportes documentales como técnicos) o su borrado seguro (en el caso de los soportes electrónicos).
  - No se comunicarán datos personales o cualquier información personal a terceros.
  - El deber de secreto y confidencialidad persistirá incluso cuando finalice la relación laboral del trabajador con la empresa.

#### **MEDIDAS TÉCNICAS**

- Identificación:
  - Cuando el mismo ordenador o dispositivo se utilice para el tratamiento de datos personales y fines de uso personal, se debe disponer de varios perfiles o usuarios distintos para cada una de las finalidades. Debe mantenerse separados los usos profesional y personal del ordenador.
  - Se debe disponer de perfiles con derechos de administración para la instalación y configuración del sistema, y usuarios sin privilegios o derechos de administración para el acceso a los datos personales. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridad puedan obtenerse privilegios de acceso o modificar el sistema operativo.



- Se garantizará la existencia de contraseñas para el acceso a los datos personales almacenados en sistemas electrónicos. La contraseña tendrá al menos 8 caracteres y mezcla de números y letras.
  - Las contraseñas se almacenarán en los sistemas en un formato ininteligible y se deberán cambiar periódicamente.
  - Debe existir un límite de intentos en accesos reiterados no autorizados a los sistemas. Traspasado este límite, se bloqueará el acceso al sistema y tan solo podrá ser restablecido, a petición del titular del usuario, por un administrador, que generará una nueva contraseña caducada.
  - Cuando a los datos personales accedan distintas personas, para cada persona con acceso a los datos personales, se dispondrá de un usuario y contraseña específicos (identificación inequívoca).
  - Se debe garantizar la confidencialidad de las contraseñas, evitando que queden expuestas a terceros. En ningún caso se compartirán las contraseñas ni se dejarán anotadas en lugar común y el acceso de personas distintas del usuario.
- Salvaguarda

A continuación, se exponen las medidas técnicas mínimas para garantizar la salvaguarda de los datos personales:

- ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS: Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la medida de lo posible. Debe existir un inventario de todos los soportes y dispositivos que contengan datos personales.
- MALWARE: En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- CORTAFUEGOS O FIREWALL: Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales.
- CIFRADO DE DATOS: Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá utilizar un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información. Cada vez que estos datos personales entren o salgan del recinto donde se realiza el tratamiento, se debe registrar, indicando:
  - Documento o soporte.
  - Fecha.
  - Emisor/destinatario.
  - Tipo de información.
  - Forma de envío.
  - Responsable autorizado para recepción/entrega.
- COPIA DE SEGURIDAD: Periódicamente se realizará una copia de seguridad en un segundo soporte alternativo distinto del que se utiliza para el trabajo diario. La copia se

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

almacenará en lugar seguro, distinto de aquél en que esté ubicado el ordenador con los ficheros originales, con el fin de permitir la recuperación de los datos personales en caso de pérdida de la información.

En todo caso, y como MEDIDAS DE CARÁCTER GENERAL, se deberán 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.
- r) 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).
- s) 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:
- 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
  - 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 boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

#### E. 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.

#### F. Responsabilidad



En caso de incumplimiento por una de las Partes de la normativa aplicable o las obligaciones establecidas en el presente contrato, 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.

G. 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 prestador al objeto de ejercer su potestad inspectora, el prestador se compromete a comunicar esta circunstancia a las Entidades Aseguradoras en el menor tiempo posible.

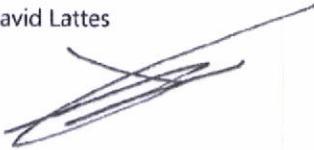
H. Obligación de cumplimiento

Todo el personal del Encargado que pueda tener acceso a datos de carácter personal responsabilidad de CNP CAUTION, o empresas de su grupo, deberá cumplir lo establecido en la presente cláusula, cuya obligación subsistirá incluso hasta después de finalizar las relaciones contractuales entre las Partes.

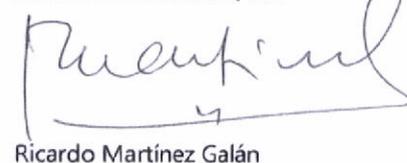
Y en prueba de conformidad, ambas partes llevan a cabo la firma del presente anexo por duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y la fecha señalados en el encabezamiento.

**Por CNP CAUTION, Sucursal en España**

David Lattes



**Por D.A. DEFENSOR, S.L.**



Ricardo Martínez Galán

**ANEXO 2**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS de 1 de abril de 2023 SUSCRITO ENTRE CNP**  
**CAUTION Sucursal en España Y DA DEFENSOR, S.L.**

Por medio del presente Anexo se incluyen los principios éticos del Grupo CNP Assurances al que pertenece CNP CAUTION, 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 enérgicas 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](http://www.cnp.fr) and in our policies, available on request.**

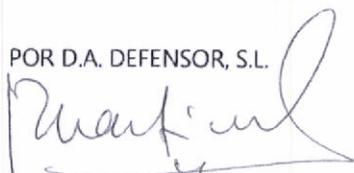
Stéphane DEDEYAN  
Director General

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 1 de abril de 2023.

Leído y conforme.

POR D.A. DEFENSOR, S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ricardo Martínez Galán', written over a horizontal line.

Fdo.: Ricardo Martínez Galán

# CONTRATO DEFENSOR DEL CLIENTE

---

CNP CAUTION

---

D. A. DEFENSOR

---

En Madrid, a 1 de abril de 2023

### **REUNIDOS**

De una parte,

**D. DAVID LATTES**, mayor de edad, con NIE Y6119145D y con domicilio, a estos efectos, en Madrid, C/ Cedaceros, 10, planta 5, en nombre y representación de **CNP CAUTION**, Sucursal en España (en adelante "la Entidad" o "CNP CAUTION"), N.I.F. nº W-0010754J, en calidad de Representante Legal, conforme consta en el poder otorgado ante el Notario de Madrid, D. Juan Aznar de la Haza, el 19 de febrero de 2021, nº de protocolo 728.

Y de otra,

**D. RICARDO MARTÍNEZ GALÁN**, mayor de edad, con NIF 76010215-E y con domicilio, a estos efectos, en Madrid, C/ Velázquez, 80 1º Dcha., en nombre y representación de **D.A. DEFENSOR, S.L.**, (en adelante "D.A. Defensor") C.I.F. nº B-81414443, en calidad de Administrador Solidario, según escritura otorgada ante el Notario de Madrid, D. Andrés Sanz Tobes, el 11 de mayo de 2004, nº de protocolo 969.

### **MANIFIESTAN**

Que, de acuerdo con las conversaciones mantenidas previamente, han acordado celebrar el presente contrato para la prestación de los servicios de Defensor del Cliente por parte de D.A. DEFENSOR, que se regirá por las siguientes:

### **ESTIPULACIONES**

#### **Primera.- OBLIGACIONES DE D.A.DEFENSOR.**

1.- D.A. Defensor tramitará y resolverá como Defensor del Cliente cuantas reclamaciones le sean formuladas por los tomadores, asegurados, beneficiarios y sus derechohabientes, en relación con las pólizas de seguro emitidas por la Entidad.

D.A. Defensor deberá comunicar la decisión adoptada por su entidad en relación con las quejas y reclamaciones planteadas dentro del plazo máximo establecido por la normativa específica de aplicación.

2.- D.A. Defensor atenderá cuantas consultas le sean planteadas por escrito por parte de la Entidad, respecto de aquellas cuestiones incluidas en los contratos de seguro que puedan dar lugar a ulteriores reclamaciones por parte de los interesados. Estas consultas tendrán la consideración de reclamaciones a los efectos previstos en la cláusula tercera.

4.- D.A. Defensor se compromete a entregar a la Entidad una Memoria Anual dentro del primer trimestre de cada año, en la que se informará sobre las actividades desarrolladas por aquél,

incluyendo propuesta sobre las medidas que, en su caso, se consideren oportunas para la mejora en el servicio a los clientes.

#### **Segunda. - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.**

1.- La Entidad se obliga al pago de los honorarios acordados en la cláusula tercera, en contraprestación a los servicios desarrollados por D.A. Defensor en el marco del presente contrato.

2.- Asimismo, se compromete a prestar la colaboración necesaria en la instrucción de los procedimientos de resolución de las quejas y reclamaciones planteadas ante el Defensor, de acuerdo con las normas de actuación contenidas en su Reglamento. A este fin, la Entidad nombrará un interlocutor que dispondrá de capacidad operativa suficiente para el suministro de la información referida.

3.- Por otro lado, la Entidad se compromete a aceptar las resoluciones dictadas por el Defensor siempre y cuando éstas resulten vinculantes para la misma, de acuerdo con las competencias reconocidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente.

#### **Tercera.- HONORARIOS.**

En pago de los servicios acordados, la Entidad abonará mediante transferencia bancaria a D.A. Defensor la cantidad de DOS MIL CUATROCIENTOS EUROS (2.400,00 €) ANUALES previa emisión de la correspondiente factura por parte del mismo.

Los citados honorarios serán abonados por la entidad aseguradora en un solo pago al inicio de cada nuevo periodo, previa presentación de la correspondiente factura por parte de D.A. Defensor.

En el año 2023, las partes acuerdan la emisión de una factura en el mes de abril por la parte proporcional del ejercicio.

D.A. Defensor facturará una cantidad adicional de CIENTO CINCUENTA EUROS (150,00 €), cuando el número de reclamaciones anuales recibidas sea superior a DOS (2). Las cantidades que correspondan por este concepto se liquidarán en el primer trimestre del año siguiente.

Los honorarios acordados se verán incrementados con el correspondiente I.V.A. o impuestos que sean de legal aplicación en cada momento y su actualización será negociada por las partes previamente a cada vencimiento anual..

#### **Cuarta. - DURACIÓN Y RESOLUCIÓN.**

El presente contrato se pacta hasta el 31 de diciembre de 2023 inclusive, fecha en que se prorrogará automáticamente por periodos anuales y así sucesivamente.

No obstante, cualquiera de las partes podrá instar la resolución del contrato mediante carta certificada enviada a la otra, con un plazo de preaviso de tres meses a la fecha en que pretenda hacerse efectiva la resolución del contrato.

No obstante lo anterior, D.A. Defensor se compromete tramitar y resolver como Defensor del Cliente cuantas reclamaciones le hayan sido formuladas por los tomadores, asegurados, beneficiarios y sus derechohabientes, en relación con las pólizas de seguro emitidas por la Entidad con anterioridad a la fecha efectiva de resolución del contrato.

#### **Quinta.- GASTOS**

En aquellos casos en que sea necesario el desplazamiento del personal de D.A. Defensor fuera de Madrid capital, para el desempeño de las funciones encomendadas mediante este contrato, los gastos de transporte, alojamiento y manutención propiciados por dichos desplazamientos serán de cuenta de la Entidad, previa presentación de los correspondientes justificantes.

#### **Sexta.- PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.**

Sin perjuicio de las obligaciones de información al cliente que le competen, la Entidad podrá dar publicidad del Defensor en toda su documentación contractual, y en cuantos medios considere idóneos, con objeto de promocionar esta figura.

#### **Séptima.- CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.**

El Defensor se compromete a utilizar, con carácter exclusivo, en el ejercicio de las actividades propias de la relación contractual establecida, los materiales, información y cuanta documentación disponga durante la vigencia del contrato con la Entidad, reconociendo que todo ello constituye propiedad exclusiva de la misma.

Asimismo, D.A. Defensor asume a través de sus empleados y directivos el compromiso formal e irrevocable de mantener la más estricta confidencialidad respecto a la forma de actuación comercial de la Entidad, así como de los métodos y procedimientos que dicha compañía emplea, tanto en la captación de clientes como en la atención de los mismos en caso de siniestro.

Por lo tanto, si una vez extinguida la relación contractual con la Entidad o incluso durante la vigencia del contrato, el Defensor estableciese relaciones contractuales con otras compañías del sector, se compromete a no hacer uso, ni por sí, ni por medio de terceros de la citada información.

Ambas partes convienen que los citados métodos de funcionamiento constituyen secretos empresariales sometidos al deber de reserva, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 3/91 de 10 de enero de Competencia Desleal.

#### **Octava.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

El presente contrato se suscribe al amparo de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que prevé la designación por las entidades aseguradoras de un Defensor del Cliente.

EL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 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 y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la

normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro, será de obligado cumplimiento para cada una de las partes, siendo aplicable lo establecido en el **Anexo 1** que regula las obligaciones como encargado de tratamiento aplicable en caso de tratamiento de datos personales.

### Datos personales de los firmantes de cada una de las partes

Los datos personales de los abajo firmantes del presente contrato serán tratados de acuerdo con la siguiente política de privacidad:

<p>¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?</p>	<p><b>Por parte de DA DEFENSOR:</b>  D.A. Defensor, S.L.  Dir postal:; C/ Velázquez, 80 1º Dcha. 28001 Madrid  Correo electrónico: <a href="mailto:protecciondedatos@da-defensor.org">protecciondedatos@da-defensor.org</a></p> <p><b>Por parte de CNP:</b>  CNP Caution, Sucursal en España  Dir postal: C/ Cedaceros, 10, 5º, 28010 Madrid  Correo electrónico: <a href="mailto:dpd.es@cnp.es">dpd.es@cnp.es</a>  Ejercicio de derechos: <a href="mailto:gdpr.es.peticion@cnp.es">gdpr.es.peticion@cnp.es</a></p>
<p>¿Con qué finalidad se tratan sus datos personales?</p>	<p>La finalidad del tratamiento, así como su base jurídica, es el cumplimiento de los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato. El tratamiento es estrictamente necesario para esta finalidad.  Los datos serán conservados mientras sean necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales y legales asumidas.</p>
<p>¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?</p>	<p>La base de legitimación deriva del interés legítimo de cada una de las partes de contactar con la otra para cumplir el Acuerdo.</p>
<p>¿Cuáles son sus derechos cuando facilita sus datos?</p>	<p>Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si las partes están tratando datos personales que les conciernan, o no. En particular, tienen derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.</li> <li>- En determinadas circunstancias, solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</li> <li>- En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, oponerse al tratamiento de sus datos. En tal caso, el responsable del tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.</li> </ul> <p>Los representantes de las partes pueden ejercer los referidos derechos dirigiendo un email a cada una de las direcciones electrónicas designadas en la primera fila de esta tabla. Puede</p>



	obtener información adicional acerca de sus derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos en <a href="http://www.agpd.es">www.agpd.es</a>
--	--

	Cuando el representante no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en <a href="http://www.agpd.es">www.agpd.es</a> .
--	--

Ambas partes serán responsables de cualquier daño que pueda ser causado como resultado del incumplimiento de las disposiciones de esta cláusula, incluyendo el importe de cualquier sanción que se les imponga por dicha circunstancia.

#### **Novena.- Cláusula anticorrupción**

CNP CAUTION 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.

Con base a lo anterior, D.A. Defensor declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados así como a cualquier tercero que colaboren con D.A. Defensor 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 acuerdo. Adicionalmente ambas partes declaran que el presente acuerdo 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 D.A. Defensor garantiza, en relación con el presente acuerdo, 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 acuerdo, y dará derecho a CNP a su terminación inmediata sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que le puedan corresponder.

#### **Décima.- APLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS**

CNP CAUTION 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 CAUTION tendrá derecho a rescindir los acuerdos o contratos suscritos en el caso de que la otra Parte 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.

**Decimoprimera.- JURISDICCIÓN.**

Para la resolución de cuantas cuestiones pudieran surgir de la aplicación o interpretación de este contrato, por la presente ambas partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

Y en prueba de conformidad, ambas partes llevan a cabo la firma del presente contrato por duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y la fecha señalados en el encabezamiento.

**Por CNP CAUTION, Sucursal en España**

**Por D.A. DEFENSOR, S.L.**

David Lattes



Ricardo Martínez Galán

**ANEXO 1**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS de 1 de abril de 2023 SUSCRITO ENTRE CNP CAUTION Sucursal en España Y DA DEFENSOR, S.L.**

La prestación del servicio pactado en el Contrato requerirá de un acceso a datos personales por parte del DEFENSOR que son responsabilidad del CNP CAUTION. Por tanto, ambas partes acuerdan regular el encargo de tratamiento de datos personales a través de la presente cláusula, en la que CNP CAUTION será referido como Responsable del Tratamiento, y el DEFENSOR será referido como Encargado del Tratamiento. Todo ello de conformidad con las siguientes estipulaciones:

A. 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 de Defensor del Cliente recogidos en el Contrato. El tratamiento consistirá en:

- Registro.
- Conservación.
- Consulta.
- Destrucción.

B. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el encargado tratará la información que se describe a continuación y que es relativa a interesados que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios del seguro:

- Nombre y apellidos.
- DNI.
- Fecha de nacimiento.
- Domicilio.
- Email.
- Datos bancarios.
- Datos relativos a la declaración o cuestionario de salud.

C. Duración

La duración del Encargo de tratamiento se vincula a la duración de servicio contratado por las Partes y especificado en el Contrato.

Una vez finalice dicho servicio, 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.

D. 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. En consecuencia, el encargado se compromete a que los datos de carácter personal no serán utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución de los servicios acordados, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes sin la autorización previa y por escrito del responsable. Si esto último ocurriera, en el momento de solicitar al responsable su autorización, el encargado tendrá que indicar por escrito la entidad o entidades a las que pretenda comunicar los datos personales, el tipo de datos o categoría de datos personales que vayan a ser objeto de la comunicación y las medidas de seguridad a aplicar.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las instrucciones del responsable, (i) será considerado también responsable del tratamiento, (ii) responderá personalmente de las infracciones en que hubiera incurrido, (iii) incluidos de manera expresa los daños y perjuicios que puede causar, incluido el lucro cesante, y (iv) el responsable estará facultado para instar las acciones legales que le correspondan frente al encargado.

- b) 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.

- c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones documentadas 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.
- d) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- e) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- f) 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.

- g) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
- 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.
  - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable. 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 responsable, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.
  - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
    - i. La seudoanonimización y el cifrado de datos personales; La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    - ii. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
    - iii. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- h) Subcontratación:

Se autoriza al encargado a subcontratar las prestaciones que comporten tratamientos de datos titularidad del Responsable, siempre y cuando hayan sido comunicadas y aceptadas por el Responsable en la forma prevista en el presente apartado F.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales, antes de proceder a la contratación de un subcontratista que implique el acceso o tratamiento de datos de carácter personal bajo responsabilidad de las Entidades Aseguradoras, comunicará a las Entidades Aseguradoras los datos que identifiquen a dicho subcontratista. En particular, el encargado facilitará al responsable la siguiente información sobre el subcontratista: (i) identificación de la entidad subcontratada, incluyendo nombre comercial y denominación social, NIF, domicilio social y señas de contacto; (ii) identificación del objeto del subencargo que realizará, incluyendo la duración, naturaleza y finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados y el tipo de tratamiento de datos que llevará a cabo; (iii) las medidas técnicas y organizativas con las que cuenta el subencargado para realizar el tratamiento; (iv) en su caso, información sobre las transferencias internacionales que pudiera realizar y detalle sobre las garantías del RGPD que está aplicando en todo caso; (v) cualquier otra información que se considere relevante para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales del responsable (por ejemplo, certificado de cumplimiento normativo, adhesión a códigos de conducta, etc.).

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 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.

RELACIÓN DE SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO:

<b>Subencargado/s</b>	<b>Servicios Subcontratados</b>	<b>Tratamientos a realizar</b>	<b>Países donde se realizarán tratamientos</b>
<p><i>LIBERTIA SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.</i>  <i>B-83760660</i>  <i>C/ Francisco Abril 17,</i>  <i>3º</i>  <i>28007 Madrid</i>  <i>info@libertia.net</i>  <i>Teléf.914024471</i></p>	<p><i>Mantenimiento informático y copia de respaldo.</i></p>	<p><i>Conservación y destrucción</i></p>	<p><i>España</i></p>
<p><i>GROSS KANKEN,S.L.</i>  <i>B-84381102</i>  <i>C/ Príncipe de Vergara, 136, 28002 MADRID</i>  <i>Carmen Cornejo</i>  <i>Telenti. Teléf.91 3104043</i></p>	<p><i>Atención de quejas y reclamaciones de los clientes de la entidad y contestación de consultas de la misma sobre cuestiones concretas en las que también puedan tratarse datos personales de los clientes.</i></p>	<p><i>Acceso y consulta</i></p>	<p><i>España</i></p>
<p><i>EVICERTIA N.I.F.</i>  <i>ESB86021839, C/ Lagasca 95, 28006, Madrid, España.</i></p>			

DC

<b>Subencargado/s</b>	<b>Servicios Subcontratados</b>	<b>Tratamientos a realizar</b>	<b>Países donde se realizarán tratamientos</b>
<i>Joaquín Bayón 91 423 70 80</i>  <i>ISYC, CONSULTING ESPAÑA, S.A., N.I.F. A83032375 Paseo María Agustín, 25-27-29, entreplanta oficina 1, 50004 Zaragoza</i>	<i>Comunicaciones certificadas. Email certificado.</i>  <i>Gestion automatizada de expedientes digitales de quejas y reclamaciones.</i>	Administración, procesado, comunicación por transmisión y custodia  Acceso	<i>España</i>          <i>España</i>

i) Transferencias internacionales de datos:

El Encargado del Tratamiento no podrá realizar, directa ni indirectamente, ninguna Transferencia Internacional de Datos sobre los servicios y datos personales objeto de este Contrato.

Para que el responsable pudiera, si lo estimase oportuno, dejar sin efecto la anterior prohibición y conceder al encargado del tratamiento su autorización para llevar a cabo una Transferencia Internacional, éste (y, en su caso, posibles terceros subencargados) deberán cumplir los requisitos y garantías, y suscribir los documentos y compromisos que en cada caso les solicite aquella.

La realización por parte del encargado de una Transferencia Internacional no autorizada facultará al responsable del tratamiento para, si lo estima oportuno, instar la resolución inmediata del Contrato de prestación de servicios, sin necesidad de ninguna clase de preaviso ni requerimiento previo de subsanación.

j) 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. Asimismo, el encargado del tratamiento se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que todos ellos resulten debidamente informados de las obligaciones que se prevén en este Contrato en materia de protección de datos y que debe cumplir en el marco de la prestación de sus servicios. A tales efectos, de manera especial y entre otras medidas, el encargado del tratamiento

se compromete a aplicar las medidas de formación y concienciación que resulten necesarias.

Del mismo modo, el encargado del tratamiento deberá garantizar que al finalizar la relación contractual (laboral o mercantil) con cualquier persona con la que desempeñe una función profesional en su organización en el marco del Contrato suscrito con el responsable:

- La persona devuelve y no conserva de ninguna forma la información y medios del responsable;
- Se confirma lo anterior de forma escrita por ambas partes, mediante cualquier medio que permita el marco legal vigente; y
- Se cancela de manera inmediata cualquier posible autorización a su favor sobre los procesos de información.
- En caso de detectarse cualquier actuación indebida por cualquier persona que desempeñe funciones profesionales para el encargado (acceso a información que no corresponde a sus funciones, uso indebido de usuarios y contraseñas, un usuario con más autorizaciones de las necesarias o cualquier otra), será responsabilidad y obligación expresa del encargado del tratamiento la comunicación inmediata al responsable, junto con un informe detallado de los hechos, para que ésta pueda adoptar cuantas medidas legales estime oportunas.

k) 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 [gdpr.es.peticion@cnp.es](mailto:gdpr.es.peticion@cnp.es). 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.

l) 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.

m) 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, y a través de la dirección de correo electrónico [dpd.es@cnp.es](mailto:dpd.es@cnp.es) 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:

- 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.
- 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.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- 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.

- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- o) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

- p) 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.

En particular, el responsable cuenta con un proceso específico para la selección, homologación, supervisión y monitorización continuada de los diferentes proveedores que, como encargados, tratan datos de su responsabilidad. Ello implica y requiere, en cuanto a los servicios a los que se refiere este Contrato, que el responsable debe poder realizar un efectivo seguimiento y evaluación del encargado durante todo el desarrollo y la vigencia del Contrato, con el objetivo de poder controlar y verificar que cumple en todo momento con sus diferentes obligaciones, tanto de índole legal como contractual.

A tales efectos, y como condición esencial del presente Contrato, las Partes expresamente acuerdan que el encargado permitirá y contribuirá a la realización de cuantas auditorías, revisiones o inspecciones le solicite el responsable, para verificar el cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad derivadas de este Contrato. Dichas auditorías o revisiones podrán ser realizadas en cualquier momento y cuantas veces el responsable lo estime preciso, no pudiéndose negar a su ejecución el encargado, ni tampoco impedir u obstaculizar su desarrollo. Para su realización, no será preciso que el responsable preste ninguna clase de garantía ante el encargado, ni que firme ningún acuerdo específico de confidencialidad.

Dichas auditorías, revisiones o inspecciones, que se referirán a los tratamientos que se lleven a cabo en el marco de la prestación de los servicios, podrán realizarse directamente por el propio responsable o indirectamente, por un tercero que actúe por su cuenta, así como en los sistemas de información del encargado del tratamiento o en sus propias instalaciones. A tal fin, en el momento en que el responsable quiera llevar a cabo una auditoría o revisión, lo notificará al encargado con una anticipación de [catorce (14)] días hábiles.

Asimismo, el encargado del tratamiento deberá mantener en cualquier caso a disposición del responsable la documentación (en soporte físico o electrónico) que acredite el cumplimiento de sus obligaciones conforme las obligaciones que se prevén en este Contrato. Por otra parte, y siempre que proceda legalmente, el encargado de tratamiento deberá acreditar que ha realizado los correspondientes análisis de riesgos y las evaluaciones de impacto sobre los datos a los que se refieren sus servicios.

Lo previsto en esta estipulación será igualmente aplicable y extensible a terceras entidades que el encargado pueda subcontratar para la prestación de sus servicios, quedando por ello obligado el encargado a su inclusión y estipulación expresa en el "contrato de subencargado del tratamiento" que suscriba con sus posibles subencargados.

En caso de que, en el marco de lo anterior, se detectasen incumplimientos de seguridad incompatibles con la correcta prestación del servicio, de acuerdo al análisis de riesgos realizado, el encargado podrá, dependiendo de su gravedad, requerir al encargado la subsanación inmediata de los problemas detectados, lo cual deberá llevar a cabo

inexcusablemente mediante la elaboración de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo determinado, que no podrá exceder de tres (3) meses.

q) Implementar las medidas de seguridad siguientes:

#### **MEDIDAS ORGANIZATIVAS.**

- Todo el personal del Encargado del Tratamiento con acceso a los datos personales deberá tener conocimiento de sus obligaciones con relación a los tratamientos de datos personales y serán informados acerca de dichas obligaciones.
- Las funciones y obligaciones de los diferentes usuarios o de los perfiles de usuarios deben estar claramente definidas y documentadas.
- Es necesario realizar un curso anual de carácter obligatorio sobre ciberseguridad y privacidad, con el fin de comprender mejor los riesgos y las obligaciones. De entre las obligaciones que deben ser conocidas por todo el personal, destaca el DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO. Más específicamente:
  - Se deberá evitar el acceso de personas no autorizadas a los datos personales, a tal fin se evitará dejar los datos personales expuestos a terceros. Cuando cualquier persona se ausente del puesto de trabajo, se procederá al bloqueo de la pantalla o al cierre de la sesión, así como la recogida de la documentación con datos personales que se encuentre accesible.
  - Los documentos en papel y soportes electrónicos se almacenarán en lugar seguro (armarios o estancias de acceso restringido) durante las veinticuatro horas del día.
  - No se desecharán documentos o soportes electrónicos (cd, pen drives, discos duros, etc.) con datos personales sin garantizar su destrucción (tanto en caso de soportes documentales como técnicos) o su borrado seguro (en el caso de los soportes electrónicos).
  - No se comunicarán datos personales o cualquier información personal a terceros.
  - El deber de secreto y confidencialidad persistirá incluso cuando finalice la relación laboral del trabajador con la empresa.

#### **MEDIDAS TÉCNICAS**

- Identificación:
  - Cuando el mismo ordenador o dispositivo se utilice para el tratamiento de datos personales y fines de uso personal, se debe disponer de varios perfiles o usuarios distintos para cada una de las finalidades. Debe mantenerse separados los usos profesional y personal del ordenador.
  - Se debe disponer de perfiles con derechos de administración para la instalación y configuración del sistema, y usuarios sin privilegios o derechos de administración para el acceso a los datos personales. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridad puedan obtenerse privilegios de acceso o modificar el sistema operativo.

- Se garantizará la existencia de contraseñas para el acceso a los datos personales almacenados en sistemas electrónicos. La contraseña tendrá al menos 8 caracteres y mezcla de números y letras.
  - Las contraseñas se almacenarán en los sistemas en un formato ininteligible y se deberán cambiar periódicamente.
  - Debe existir un límite de intentos en accesos reiterados no autorizados a los sistemas. Traspasado este límite, se bloqueará el acceso al sistema y tan solo podrá ser restablecido, a petición del titular del usuario, por un administrador, que generará una nueva contraseña caducada.
  - Cuando a los datos personales accedan distintas personas, para cada persona con acceso a los datos personales, se dispondrá de un usuario y contraseña específicos (identificación inequívoca).
  - Se debe garantizar la confidencialidad de las contraseñas, evitando que queden expuestas a terceros. En ningún caso se compartirán las contraseñas ni se dejarán anotadas en lugar común y el acceso de personas distintas del usuario.
- Salvaguarda

A continuación, se exponen las medidas técnicas mínimas para garantizar la salvaguarda de los datos personales:

- ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS: Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la medida de lo posible. Debe existir un inventario de todos los soportes y dispositivos que contengan datos personales.
- MALWARE: En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- CORTAFUEGOS O FIREWALL: Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales.
- CIFRADO DE DATOS: Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá utilizar un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información. Cada vez que estos datos personales entren o salgan del recinto donde se realiza el tratamiento, se debe registrar, indicando:
  - Documento o soporte.
  - Fecha.
  - Emisor/destinatario.
  - Tipo de información.
  - Forma de envío.
  - Responsable autorizado para recepción/entrega.
- COPIA DE SEGURIDAD: Periódicamente se realizará una copia de seguridad en un segundo soporte alternativo distinto del que se utiliza para el trabajo diario. La copia se

almacenará en lugar seguro, distinto de aquél en que esté ubicado el ordenador con los ficheros originales, con el fin de permitir la recuperación de los datos personales en caso de pérdida de la información.

En todo caso, y como MEDIDAS DE CARÁCTER GENERAL, se deberán 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.
- r) 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).
- s) 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:
- 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
  - 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 boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

#### E. 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.

#### F. Responsabilidad

En caso de incumplimiento por una de las Partes de la normativa aplicable o las obligaciones establecidas en el presente contrato, 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.

G. 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 prestador al objeto de ejercer su potestad inspectora, el prestador se compromete a comunicar esta circunstancia a las Entidades Aseguradoras en el menor tiempo posible.

H. Obligación de cumplimiento

Todo el personal del Encargado que pueda tener acceso a datos de carácter personal responsabilidad de CNP CAUTION, o empresas de su grupo, deberá cumplir lo establecido en la presente cláusula, cuya obligación subsistirá incluso hasta después de finalizar las relaciones contractuales entre las Partes.

Y en prueba de conformidad, ambas partes llevan a cabo la firma del presente anexo por duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y la fecha señalados en el encabezamiento.

**Por CNP CAUTION, Sucursal en España**

**Por D.A. DEFENSOR, S.L.**

David Lattes



Ricardo Martínez Galán

**ANEXO 2**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS de 1 de abril de 2023 SUSCRITO ENTRE CNP**  
**CAUTION Sucursal en España Y DA DEFENSOR, S.L.**

Por medio del presente Anexo se incluyen los principios éticos del Grupo CNP Assurances al que pertenece CNP CAUTION, 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 enérgicas 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.

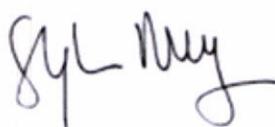
La satisfacción de los clientes y de nuestros socios es nuestra máxima prioridad y, aunque valoramos el reconocimiento de la calidad del servicio prestado, no queremos recibir regalos, obsequios ni ningún otro beneficio.

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](http://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 1 de abril de 2023.

Leído y conforme.

POR D.A. DEFENSOR, S.L.

Fdo.: Ricardo Martínez Galán