

4450



Hoja de Control: Documentación a Firmar

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

Fecha:	1/1/21						
Sociedad:	CNP CAUTION						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input checked="" type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPSV <input type="checkbox"/>	Otro: (esp
Solicitado por: (Director del CODIR)	Santiago DOMINGUEZ						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	Contrato Defensor del cliente para reclamaciones de tomadores, aseguradores y sus derechohabientes						

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

Denominación del Documento:	CONTRATO		
Apoderado/s de CNP: <i>(según importe económico del contrato)⁽¹⁾</i>	SANTIAGO DOMINGUEZ		
Contraparte: <i>(proveedor, o interviniente)</i>	RICARDO MARTINEZ GALAN por DA DEFENSOR		
Fecha de inicio del contrato:	1/01/2021		
Fecha de vencimiento del contrato:	31/12/2021		
Renovación Tácita:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Preaviso Cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso: 3 meses
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Delegación actividades críticas:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
KPI / SLA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Presupuestado:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA no incluido): 400 euros/mes
Código CECO:			
Código PEP:			
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Periodicidad del pago:	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

- OBLIGATORIO-

Responsable del Departamento y Director del CODIR correspondiente:	Fecha: 10/02/2021	Firma:	Firma:
Verificación de Control Financiero: <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
Verificación de Control de Gestión: <i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i>	Fecha:	Firma:	
Revisión Asesoría Jurídica: <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)</i>	Fecha: 10/02/2021	Firma: Nereida Cano	
Comentarios Asesoría Jurídica:			
Verificación de Compras:	Fecha:	Firma:	
Director General o Directora Operativa o Directora Financiera:	Fecha:	Firma:	
Director General o Directora Operativa:	Fecha:	Firma:	

(1) Véase rangos de importes económicos según hoja de pedido.

CONTRATO DEFENSOR DEL CLIENTE

CNP CAUTION

D. A. DEFENSOR

En Madrid, a 28 de diciembre de 2020

REUNIDOS

De una parte,

D. SANTIAGO DOMÍNGUEZ VACAS, mayor de edad, con NIF 09767267H y con domicilio, a estos efectos, en Madrid, Carrera de San Jerónimo, nº 21, 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 de carácter permanente, conforme consta en el poder otorgado ante el Notario de Madrid, D. Juan Aznar de la Haza, el 16 de mayo de 2017, nº de protocolo 1352.

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 dejar sin efecto a 31 de diciembre de 2020, el contrato de fecha 1 de julio de 2010 por el que actualmente D.A. DEFENSOR presta servicios como Defensor del Cliente a CNP CAUTION Sucursal en España, y sustituirlo, a partir del 1 de enero de 2021, por el presente, que se registrá 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 procederá a la revisión de la documentación contractual de los productos que la Entidad pretenda comercializar durante la vigencia del presente contrato.

3.- 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 o en las especificaciones de

los planes de pensiones 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 CUATROCIENTOS EUROS (400,00 €) MENSUALES previa emisión de la correspondiente factura por parte del mismo.

No obstante, D.A. Defensor facturará una cantidad adicional de CIEN EUROS (100 €), cuando el número de reclamaciones anuales recibidas sea superior a DIEZ (10). 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.

Cuarta. - DURACIÓN Y RESOLUCIÓN.

El presente contrato se pacta desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, 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>Por parte de DA DEFENSOR: D.A. Defensor, S.L. Dir postal:, C/ Velázquez, 80 1º Dcha. 28001 Madrid Correo electrónico: Por parte de CNP: CNP CAUTION, Sucursal en España Dir postal: Carrera de San Jerónimo, 21 – 28014 Madrid Delegado de Protección de Datos: dpd.es@cnppartners.eu Ejercicio de sus derechos: gdpr.es.peticion@cnppartners.eu</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"> - 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. - 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. - 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. <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 obtener información adicional acerca de sus derechos ante la</p>

[Handwritten signature]

	Agencia Española de Protección de Datos en 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 .
--	---

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.- 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



Santiago Domínguez Vacas

Por D.A. DEFENSOR, S.L.



Ricardo Martínez Galán

ANEXO 1

AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS de 28 de diciembre de 2020 SUSCRITO ENTRE CNP CAUTION Sucursal en España Y DA DEFENSOR, S.L.

Por medio del presente se regula el tratamiento de los datos de carácter personal que deberá realizar el encargado del mismo con la finalidad de cumplir el objeto del contrato al que es Anexo el presente documento.

A los efectos de este Anexo

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

'**Encargado de tratamiento**' significa: D.A. DEFENSOR S.L. (**en adelante, PROVEEDOR**).

1. Objeto del encargo del tratamiento

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

<input type="checkbox"/>	Recogida	X	Registro
<input type="checkbox"/>	Estructuración	<input type="checkbox"/>	Modificación
X	Conservación	<input type="checkbox"/>	Extracción
X	Consulta	<input type="checkbox"/>	Comunicación por transmisión
<input type="checkbox"/>	Difusión	<input type="checkbox"/>	Interconexión
<input type="checkbox"/>	Cotejo	<input type="checkbox"/>	Limitación
<input type="checkbox"/>	Supresión	X	Destrucción
<input type="checkbox"/>	Conservación	<input type="checkbox"/>	Comunicación

X Otros: Tramitación y resolución de reclamaciones y quejas de Tomadores, Asegurados, Beneficiarios y/o Partícipes. Revisión de la documentación contractual de los nuevos productos de CNP CAUTION Sucursal en España.

2. Identificación de la información afectada

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

Nombre y Apellidos, NIF, número de póliza/partícipe, número de cuenta bancaria, datos asociados al siniestro, datos de salud del asegurado y/o partícipe, teléfono, dirección postal y correo electrónico.

3. Duración

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

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

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

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

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

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

- c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos (éste último, en el caso de que sea obligatoria su designación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1 párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas. En todo caso, queda prohibido realizar una transferencia internacional de los datos propiedad del CLIENTE, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.

4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
- i) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - ii) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - iii) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - iv) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

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

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

- e. Subcontratación

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de treinta días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista, localización, y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

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

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

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

Quando 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@cnpnpartners.eu. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- k. Derecho de información
Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.
- l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos
El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento inmediatamente, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 12 horas, y a través de "dpd@cnpnpartners.eu" las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

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

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

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

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

En caso de que el responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos, el encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el responsable del tratamiento lo requiera, aportando

información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones indicadas en la presente cláusula.

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

- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p. Implementar las medidas de seguridad siguientes:
El PROVEEDOR estará sujeto a unas medidas de seguridad que serán adecuadas para la protección de los datos personales y demás información que deberá llevarse a cabo por el PROVEEDOR. Las medidas de seguridad serán las contenidas en el Apéndice 1 al presente Anexo, de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable de tratamiento con fecha de firma del presente Anexo.
En todo caso, deberá implementar mecanismos para:
 - (i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - (ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - (iii) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - (iv) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q. Tener designado un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable (en el caso de que esté obligado a designarlo de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
- r. Destino de los datos
Una vez cumplida la prestación, el encargado del tratamiento, de conformidad con las instrucciones del responsable del tratamiento y según le indique éste, deberá:
 - a) Devolver al responsable del tratamiento o al encargado designado por escrito por el responsable, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado; o
 - b) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.No obstante, en cualquier caso, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

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

6. Responsabilidad

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

7. Inspección de la Agencia Española de Protección de Datos


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

8. Obligación de cumplimiento

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

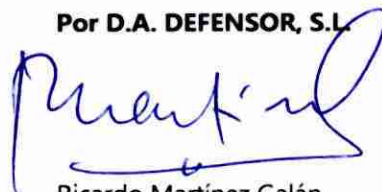
Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 28 de diciembre 2020.

Por CNP CAUTION, Sucursal en España



Santiago Domínguez Vacas

Por D.A. DEFENSOR, S.L.



Ricardo Martínez Galán

APÉNDICE 1: MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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.
- 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 valorar la posibilidad de 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 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.

Medidas de Carácter General.

Se deberá implementar mecanismos para:

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



APÉNDICE 2: LISTA DE SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Subencargado/s	Servicios Subcontratados	Tratamientos a realizar	Países donde se realizarán tratamientos
<p>LIBERTIA SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. B-83760660 C/ MÁRTIRES CONCEPCIONISTA S 11, BAJO C, 28006 MADRID contabilidad@liberti a.net Teléf.914024471</p>	<p>Mantenimiento informático y copia de respaldo.</p>	<p>Conservación y destrucción</p>	<p>España</p>
<p>GROSS KANKEN,S.L. B-84381102 C/ Príncipe de Vergara, 136, 28002 MADRID Carmen Cornejo Telenti. Teléf.91 3104043</p>	<p>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.</p>	<p>Acceso y consulta</p>	<p>España</p>
<p>EVICERTIA N.I.F. ESB86021839, C/ Lagasca 95, 28006, Madrid, España. Joaquín Bayón 91 423 70 80</p>	<p>Comunicaciones certificadas. Email certificado.</p>	<p>Administración, procesado, comunicación transmisión custodia</p>	<p>España</p>
<p>ISYC, CONSULTING ESPAÑA, S.A., N.I.F. A83032375 Paseo María Agustín, 25-27-29, entreplanta oficina 1, 50004 Zaragoza</p>	<p>Gestion automatizada de expedientes digitales de quejas y reclamaciones.</p>	<p>Acceso</p>	<p>España</p>