



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

AS 369

Fecha:	03/08/2023						
Sociedad:	CNP ASSURANCES S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA / CNP CAUTION, Sucursal en España						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPSP <input type="checkbox"/>	Otro:
Solicitado por:	Thierry Vasquez						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	ANEXO 1 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's) anexo 4 y anexo 8						

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

Denominación del Documento:	ANEXO 1 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Apoderaado/s de CNP: <i>(según importe económico del contrato) (1)</i>	DAVID LATTES		
Contraparte: <i>(proveedor, o interviniente)</i>	WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L.		
Fecha de inicio del contrato:			
Fecha de vencimiento del contrato:			
Renovación Tácita:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Preaviso Cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Delegación actividades críticas:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
KPI / SLA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Presupuestado:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):
Código CECO:			
Código PEP:			
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Periodicidad del pago:	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

- OBLIGATORIO-

Responsable del Departamento y Director correspondiente:	Fecha: 03/08/2023	Firma:	Firma:
Verificación de Control Financiero: <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha: 03/08/2023	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: 03/08/2023	Firma:	
Revisión Asesoría Jurídica: <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)</i> Nereida Guardiola/Ernesto Thode	Fecha: 03/08/2023	Firma:	
Comentarios Asesoría Jurídica:			
<input type="checkbox"/> CORRESPONSABLE <input type="checkbox"/> ENCARGADO <input type="checkbox"/> RESPONSABLE <input type="checkbox"/> N/A			
Verificación de Compras: Thierry Vasquez	Fecha: 03/08/2023	Firma:	
Representante Legal o Director Financiero David Lattes	Fecha: 03/08/2023	Firma:	

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

ANEXO 1
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Servicios de Gestión y Administración de Pólizas
PROTOCOLO OPERATIVO y SLA´s)

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

WILLIS prestará a CNP los servicios de gestión y administración de la cartera de los seguros que se relacionan a continuación:

SEGURO DE PROTECCION DE PAGOS:

- Pérdida Involuntaria de Empleo (desempleo)
- Incapacidad Temporal por enfermedad o accidente
- Hospitalización por enfermedad o accidente
- Fallecimiento por enfermedad o accidente
- Incapacidad Permanente Absoluta por enfermedad o accidente
- Nacimiento múltiple
- Divorcio
- Traslado profesional

GAV:

- Secuelas Permanentes por accidente en la vida privada
- Fallecimiento por accidente en la vida privada

SEGURO DE HOSPITALIZACIÓN:

- Hospitalización
- Hospitalización Accidente
- Fallecimiento Accidente
- Fallecimiento Accidente Circulación

❖ SERVICIOS INCLUIDOS

Se relacionan los servicios incluidos:

- 1) Legal;
- 2) Ficheros de Producción (Altas/bajas/Gestión de errores);
- 3) Gestión a través de Front-End (Altas);
- 4) Atención telefónica y/o por correo (postal o electrónico);
- 5) Tarifadores;
- 6) Modificaciones no económicas;
- 7) Modificaciones económicas;
- 8) Desistimientos o Cancelaciones por decisión unilateral del tomador/asegurado;
- 9) Gestión de cobros/impagados;
- 10) Renovaciones;
- 11) Gestión de siniestros;
- 12) Gestión, guarda y custodia de la documentación;



- 13) Gestión de quejas y reclamaciones;
- 14) Gestión del Ministerio de Justicia (pólizas con garantía de fallecimiento);
- 15) Gestión de fichero EIAC (pólizas, recibos, comisiones y siniestros);
- 16) Ejercicio de derechos de protección de Datos Personales;
- 17) Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT);
- 18) Gestión de Comisiones;
- 19) Gestión apuntes contables;
- 20) Gestión modelos fiscales;
- 21) Informes de actuarial;
- 22) Gestión documentación contractual;
- 23) Servicios adicionales;
- 24) Informes periódicos;
- 25) Incumplimiento de los niveles de servicio;
- 26) Sistemas de gestión utilizados por WILLIS.

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

1) Legal

El Proveedor se hará cargo de:

- Adaptación a la normativa en vigor en todo momento;
- Dar soporte a CNP en relación con las peticiones realizadas por los auditores externos e internos poniendo a disposición de la misma la información que dichos auditores requieran para la realización de los pertinentes Informes, siempre y cuando dicha información obre en poder del Proveedor.
- Generar la información necesaria de CNP relativa a Protección de Datos bajo la supervisión del DPO de CNP.
- Remitir a CNP cualquier tipo de requerimiento o notificación que reciba por parte de un organismo público o privado o de supervisión o cualquier otra persona física o jurídica en relación con la cartera de productos del presente contrato.
- Colaborar con CNP en la aportación de información necesaria para cumplimentar los requerimientos de los organismos públicos o privados, Supervisores, y demás personas físicas o jurídicas siempre que dicha información obre en poder del Proveedor.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Cumplimiento de las obligaciones derivadas de cambios normativos.	Implementación de las medidas en todo caso, antes de su entrada en vigor.	Mensual	100%	2
Remitir a CNP los requerimientos y Notificaciones recibidas de organismos públicos o privados y/o de Supervisión en relación con la cartera de productos del presente contrato.	Envío del documento en el plazo de 1 día desde su recepción	N/A	100%	5

Colaborar con el envío de documentación que se requiera por parte de auditores internos, externos, DPO, organismos oficiales y supervisores demás personas cuya finalidad sea cumplir con obligaciones legales	Envío de la información requerida en 3 días desde la recepción de la solicitud de información. Dicho plazo podrá ser ampliado a 7 días si por la naturaleza de la documentación requerida, no pudiera obtenerse en el citado plazo de 3 días.	Mensual	100%	2
--	---	---------	------	---

Quedan excluidas de este apartado las quejas y reclamaciones interpuestas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante la DGSFP, así como las demandas y litigios, que se encuentran reguladas en el apartado 13 siguiente.

2) Ficheros de Producción (Altas/bajas/Gestión de errores)

WILLIS recibirá a través de SFTP los ficheros de producción emitidos por cada mediador/distribuidor, de forma diaria (altas, cobros, impagados y bajas).

WILLIS procesará en un máximo de 2 días, dichos ficheros implementando los procesos de validación necesarios para garantizar que los datos enviados y los capitales/primas son correctos.

En un máximo de 2 días, en caso de errores, enviará notificación al mediador/distribuidor indicando los registros erróneos con el motivo del error para su corrección y solicitará nuevo envío con los registros corregidos.

En caso de no recibir contestación, cada 5 días y hasta un máximo de 3 recordatorios, reclamará al mediador/distribuidor el envío en el SFTP del fichero corregido. En caso de no recibir contestación, lo notificará al responsable de Negocio, para que realice las acciones necesarias con el mediador/distribuidor.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de Respuesta	N.º de ficheros procesados en plazo / ficheros recibidos en el mes	Mensual	90%	1
Tiempo de Respuesta de los errores	N.º de comunicaciones de errores en plazo / ficheros de errores generados	Mensual	90%	1

3) Gestión a través de Front-End (Altas)

Los Front-End, para aquellos productos/AM, que así lo contemplen, podrán ser utilizados para la gestión del alta, tanto por WILLIS, como por los Mediadores.

El alta a través de Front-End, es muy residual, ya que la gran mayoría de la producción se gestiona a través de ficheros.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de grabación de la póliza en el Front-End	Tiempo de la grabación entre la recepción del formulario con la documentación requerida y lo que indica la póliza.	Diaria	90%	1

4) Atención telefónica y/o correo (postal o electrónico)

WILLIS proporcionará un Servicio de atención telefónica, por correo postal o por correo electrónico, a los tomadores/asegurados y beneficiarios para la gestión de sus Pólizas y de los siniestros que pudieran derivarse de las mismas:

- Información sobre las características del producto y/o pólizas a los Clientes;
- Envío de duplicados (solo en el caso de que sea CNP quién se encargue de realizar la documentación contractual)
- Gestión de modificaciones no económicas;
- Gestión de modificaciones económicas;
- Gestión de cancelaciones de pólizas;
- Gestión de siniestros;
- Atención a las consultas, quejas, reclamaciones y derechos de los interesados con relación a la protección de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

Los medios de comunicación habilitados para tal fin serán facilitados por CNP un mes antes del inicio de la prestación de servicios y serán los siguientes:

- Teléfono¹: 91 362 61 06 / 900 060 000
- Correo electrónico: prestacionesTPA@cnp.es
- Correo Postal: Apartado de correos 026002 28022 Madrid

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

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

WILLIS deberá tener una locución de GDPR para las llamadas entrantes. Asimismo, dispondrá de locuciones de fuera de horario y vacaciones. El contenido de las locuciones será consensuado por ambas partes, antes del inicio de la prestación de servicios.

WILLIS deberá grabar y almacenar las llamadas atendidas y emitidas en un formato que sea recuperable y las pondrá a disposición de CNP.

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

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



Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta	Número de llamadas respondidas en 30 segundos (tras el mensaje de bienvenida) / número total de llamadas respondidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	>= 90%	1
Ratio de abandono abandonadas tras 30 segundos después del mensaje de bienvenida"	Número de llamadas abandonadas tras 30 segundos (después del mensaje de bienvenida) / número total llamadas recibidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	<= 5%	1
Tiempo de disponibilidad de la línea telefónica	Número de horas disponibles por mes / Total de número de horas por mes, expresado en valor porcentual	Mensual	95%	1
Información a facilitar al Cliente	Información correcta y completa facilitada a los Clientes (Auditoría semestral hasta un volumen máximo de 20 llamadas / semestre)	Mensual	95%	1
Correo electrónico, para consultas	Número de correos contestados en 3 días (excluyendo documentación relacionada con siniestros y reclamaciones) / número total de correos recibidos, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1

5) Tarificadores

WILLIS facilitará los tarificadores de cada producto, utilizados para el cálculo de la prima en el sistema.

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

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

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

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta si incidencia en el tarificador	Máximo de 2 días desde la fecha de comunicación de la incidencia	Mensual	100%	1

6) Modificaciones no económicas

El tomador/asegurado podrá realizar modificaciones que no supongan variaciones económicas en su póliza:

Modificaciones no económicas	Teléfono	Correo postal/ electrónico	documentación requerida
Nombre/apellidos (errores ortográficos)	no	si	NIF en vigor
Sexo	si	si	n/a
Estado civil	si	si	n/a
Dirección fiscal y postal	si	si	n/a
Beneficiarios	no	si	Comunicación escrita y firmada con copia del NIF en vigor
Teléfono fijo y móvil	si	si	n/a
Correo electrónico	si	si	n/a
NIE por DNI	no	si	NIE y DNI en vigor
IBAN	no	si	Comunicación escrita y firmada con copia del NIF en vigor y justificante de la titularidad bancaria

Las modificaciones no económicas tomarán efecto inmediato. CNP facilitará a WILLIS un formulario para la solicitud de modificaciones no económicas, antes del inicio de la prestación de servicios.

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

- Teléfono: La identificación del tomador/asegurado y de la petición se llevará a cabo con la grabación de la llamada y 3 preguntas de seguridad (NIF, fecha de nacimiento, código postal).
- Correo postal / correo electrónico: El tomador deberá enviar escrito firmado (nombre completo, DNI y descripción de la petición) y adjuntar la copia del DNI en vigor. En el supuesto de que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, WILLIS deberá informar al tomador/asegurado y solicitarle la documentación que falta.

Algunas modificaciones en póliza podrían implicar, si el cliente así lo solicita, el envío de un suplemento o certificado, según corresponda, vía correo electrónico al tomador/asegurado, o vía correo postal si así lo requiere de manera expresa el tomador/asegurado y solo en el caso de que sea CNP quién se encargue de realizar la documentación contractual. En caso contrario deberá ser el mediador quién emita dicho suplemento o certificado en cuyo caso WILLIS se los comunicará a CNP.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para efectuar la modificación no económica y envío del suplemento si procede	Número de modificaciones no económicas gestionadas como máximo 3 días / número total de modificaciones no económicas recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1

7) Modificaciones económicas

a) Seguro de Protección de Pagos

Para los seguros vinculados a préstamos, el tomador podrá solicitar un extorno en caso de amortización parcial del préstamo asegurado (efecto inmediato):

- Si es una prima única: implicará la devolución o extorno de la parte de la prima no consumida correspondiente a la parte amortizada anticipadamente del préstamo menos el importe correspondiente a los recargos e impuestos satisfechos.
- Si es una prima anual: también dará lugar a extorno si la amortización parcial se produce antes de la renovación anual.
- Si es una prima mensual: no se realizarán extornos y la siguiente prima mensual se calculará con el nuevo capital pendiente del préstamo asegurado.

Para los Seguros de Protección de Pagos y atendiendo a lo que indique el condicionado en cada caso, el tomador podrá solicitar un extorno total del seguro, tanto en caso de amortización total del préstamo asegurado o por decisión unilateral (efecto inmediato):

- Si es una prima única: implicará la devolución o extorno de la parte de la prima no consumida correspondiente menos el importe correspondiente a los recargos e impuestos satisfechos.
- Si es una prima anual: también dará lugar a extorno si la amortización se produce antes de la renovación anual.
- Si es una prima mensual: no se realizarán extornos y el seguro quedará cancelado al vencimiento de la mensualidad.

Estas peticiones tienen que venir por comunicación escrita y firmada junto con copia del NIF en vigor, justificante de titularidad bancaria si procede abono y justificante de la fecha de la cancelación parcial o total del préstamo si el seguro está vinculado a préstamo y la solicitud es por finalización o desaparición del riesgo. En el caso de amortización parcial deberán informar del saldo antes de la amortización, el capital amortizado y el saldo después de la amortización.

b) GAV

Las peticiones que se indican a continuación tienen que venir por comunicación escrita y firmada junto con copia del NIF en vigor.

- Cambio de opción de personal a familiar o viceversa (próxima renovación).
- Cambio periodicidad de pago de las primas (próxima renovación).

c) Seguro de Hospitalización

Las peticiones que se indican a continuación tienen que venir por comunicación escrita y firmada junto con copia del NIF en vigor.

- Cambio de modalidad y tarifa (Down grade – Próxima renovación).

La solicitud de modificación por parte del tomador/asegurado podrá llegar por correo electrónico/correo postal.

El tomador/asegurado deberá enviar escrito firmado/formulario (nombre completo, DNI y descripción de la petición), adjuntar la copia del DNI en vigor, certificado de amortización del préstamo y justificante de titularidad bancaria, si procede. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, WILLIS deberá informar al tomador/asegurado y solicitarle la documentación que falta.

Cualquier modificación en póliza implicará el envío de un suplemento o nuevo certificado, según corresponda, vía correo electrónico con al tomador/asegurado, o vía correo postal si así lo requiere de manera expresa el tomador/asegurado y solo en el caso de que sea CNP quién se encargue de emitir la documentación. En caso

contrario deberá ser el mediador quién emita dicho suplemento o certificado en cuyo caso WILLIS se los comunicará a CNP.

CNP facilitará a WILLIS un formulario para la solicitud de modificaciones económicas antes del inicio de la prestación de servicios.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para efectuar la modificación económica y pago del extorno y suplemento (Si corresponde)	Número de modificaciones económicas gestionadas como máximo 3 días / número total de modificaciones económicas recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	2

8) Desistimientos o cancelaciones por decisión unilateral del tomador/asegurado

- a) Seguro de protección de pagos: efecto inmediato
- b) GAV: a la renovación
- c) Seguro de hospitalización: inmediato, tomará efecto fin de la última mensualidad pagada.

El periodo legal de desistimiento de una póliza son 15 días o 30 días, según las condiciones del producto, pero el tomador podrá cancelar la póliza en cualquier momento.

WILLIS se encargará de realizar las cancelaciones de pólizas solicitadas por los tomadores/asegurados.

En caso de desistimiento se solicitará la devolución de la prima cobrada y una vez recibida, se procederá a la cancelación del seguro sin efecto.

En caso de solicitud de cancelación una vez ha transcurrido el periodo de desistimiento y dependiendo de la forma de pago del seguro el tomador podrá tener derecho a la devolución o extorno de prima:

- Si es una prima única: implicará la devolución o extorno de la parte de la prima no consumida menos el importe correspondiente a los recargos e impuestos satisfechos.
- Si es una prima anual: también dará lugar a extorno si la solicitud se produce antes de la renovación anual (mínimo 1 mes antes)
- Si es una prima mensual: no se realizarán extornos.

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

Correo electrónico/correo postal: El tomador deberá enviar escrito firmado solicitando la cancelación junto con la copia del DNI en vigor (Si da lugar a extorno, se debe solicitar siempre justificante de titularidad bancaria). En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, WILLIS lo comunicará al tomador y le solicitará la documentación que falta.

WILLIS enviará al tomador comunicación de la cancelación de la póliza a través de correo electrónico o correo postal si el tomador así lo indica, indicando en la misma, si así fuera el caso, el importe de abono del extorno y el plazo para dicho abono.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para efectuar desistimiento/ cancelación (sin extorno)	Número de cancelaciones gestionadas como máximo 3 días / número total de solicitud de cancelación recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
Tiempo para efectuar desistimiento/ cancelación y pago del extorno	Número de cancelaciones con extorno gestionadas como máximo 3 días / número total de solicitud de cancelación con extorno recibidas, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	2

No se podrá realizar solicitud de cancelación, cuando estas sean enviadas por el tomador/asegurado por correo electrónico o postal, sin la petición firmada y sin la documentación obligatoria requerida en cada caso.

9) Gestión de cobros/impagados

WILLIS generará automáticamente un proceso diario de cobros/recobros/renovaciones a través de la generación de ficheros de cobros (formato estándar SEPA), para todos aquellos productos que no se gestionen por ficheros de producción.

En caso de primer impago, la cobertura del tomador/asegurado queda suspendida temporalmente y WILLIS enviará al mediador/distribuidor y al tomador/asegurado comunicación del impago de la prima a través de correo electrónico informando del primer impago.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del tomador queda suspendida temporalmente y en el caso de falta de pago de un segundo intento de cobro, la póliza quedará finalizada por el impago consecutivo de la prima. WILLIS enviará al tomador/asegurado comunicación de cancelación de su póliza por impago consecutivo de la prima.

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío diario de los ficheros sin incidencias	Número de ficheros enviados sin incidencias / número total de ficheros enviados	Mensual	>= 90%	1
Tiempo de envío de las comunicaciones de impago/ cancelaciones	Número de comunicaciones enviadas en plazo / número total de comunicaciones enviadas	Mensual	>= 90%	1

10) Renovaciones

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

WILLIS, con dos meses de antelación, deberá comunicar a los tomadores la renovación de su póliza e informar de la nueva prima a pagar. Dicha comunicación se realizará a través de correo electrónico o a través de correo postal.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío comunicación de renovación	Número total de comunicados enviados a los tomadores en plazo / número total de renovaciones mensuales, expresado en valor porcentual	Mensual	100%	1

11) Gestión de los siniestros

WILLIS realizará en nombre de CNP la gestión integral de los siniestros que pudieran derivarse, hasta su correcta liquidación y cierre:

- Atención telefónica, vía correo electrónico o por correo postal;
- Información del producto y sus coberturas;
- Declaración, tramitación y pago de los siniestros;
- Provisión de los siniestros.
- Comunicación de apertura del siniestro al tomador y/o beneficiario;
- Información sobre el estado de tramitación del siniestro;
- Control contra listas de los Asegurados/beneficiarios antes del pago del siniestro.
- Atención de quejas y reclamaciones;
- Escaneo, archivo y custodia de la documentación cumpliendo con las medidas de seguridad para la protección de los datos personales.
- Almacenamiento de ficheros de comunicación;
- Informes periódicos de acuerdo con los formatos estándar de WILLIS;
- Información ad hoc a CNP o a las autoridades competentes que CNP requiera;
- Gestión de los profesionales pertinentes: investigación médica, asesoramiento legal, etc. y;
- Realizar todas las comprobaciones de diligencia debida del cliente y cualquier otra comprobación necesaria en relación con el pago de los importes de los siniestros a los beneficiarios (herederos en el caso de un siniestro de vida o el beneficiario individual en relación con otros siniestros), incluidos, en su caso, los requisitos de lucha contra el blanqueo de capitales (AML) en virtud de la legislación y las políticas de CNP, según proceda.

WILLIS dispondrá de controles para vigilar la gestión de los siniestros con el fin de detectar a tiempo las conductas que constituyan o puedan constituir un fraude por parte de un cliente en relación con un siniestro e informará inmediatamente a CNP por correo electrónico relacionando datos del asegurado/beneficiarios, producto/A.M., siniestros y describiendo la conducta detectada.

La gestión de los siniestros se realizará siempre a través del departamento de siniestros de WILLIS y a través de la herramienta WILLIS CLAIMS, permitiendo a los usuarios que CNP designe, realizar consultas de los siniestros.

El tomador/asegurado o beneficiario se pondrán en contacto con WILLIS para declarar un siniestro. La comunicación podrá llegar también a través del mediador.

WILLIS incluirá el número del expediente del siniestro abierto en el asunto de todos los correos electrónicos enviados.

WILLIS enviará, correo electrónico, al beneficiario informando la documentación necesaria (que consta en la póliza según el producto comercializado) para la gestión del siniestro.

Dicha documentación es variable según Producto/A.M./Garantía.

CNP entregará a WILLIS la documentación a solicitar según corresponda, antes del comienzo de la prestación de servicios.

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, el Asegurador podrá reclamar a su elección contra el Asegurado o el Beneficiario por las sumas indebidamente satisfechas más los intereses legales que correspondan. En ese caso WILLIS se pondrá en contacto en CNP informando de la incidencia y solicitando instrucciones para su resolución.

El pago de la Prestación sólo se llevará a cabo una vez que se haya recibido la documentación y las pruebas requeridas, por parte del Asegurado o el Beneficiario. En caso de que no se recibiese dicha documentación, el Asegurador no estará obligado a pagar Prestación alguna.

Una vez que se hayan recibido las pertinentes pruebas de que el Asegurado/Beneficiario se halla en alguna de las situaciones fijadas en la póliza, se pagará la suma asegurada en los términos y límites establecida en la misma y sin perjuicio de que el Asegurado pueda iniciar el procedimiento de reclamación desde el momento en que se encuentre en alguna de las contingencias previstas en la póliza.

Toda la documentación a solicitar al Asegurado/Beneficiario para la declaración y tramitación del seguro, se adecuará a la documentación indicada en la póliza de cada producto.

WILLIS procederá a la declaración del expediente en un máximo de 2 días desde la recepción de la comunicación, comprobando todos los datos personales, de dirección fiscal/postal, teléfonos y correo electrónico de contacto y recabando la mayor información posible. Tras la declaración del expediente, enviará la carta de solicitud de documentación necesaria para el trámite del expediente.

Si en el plazo de 30 días naturales no recibe documentación alguna, procederá a enviar una carta recordatoria, denominada AVISO. Si en el plazo de otros 30 días naturales se sigue sin recibir documentación, procederá a enviar una nueva carta de aviso y si a los siguientes 30 días naturales, sigue sin recibir documentación, procederá al cierre administrativo del expediente, sin perjuicio de que pueda ser activado en cualquier momento teniendo en cuenta los plazos legales de prescripción (2 años para desempleo y 5 años para el resto de las coberturas).

Una vez recibida la documentación, WILLIS procederá a realizar el análisis del expediente en un plazo máximo de 5 días. Tras el análisis pueden darse las siguientes situaciones:

- **Falta documentación:** WILLIS emite comunicación solicitando la documentación pendiente;
- **Se rechaza:** No cumple con las condiciones del seguro. WILLIS emite comunicación de rechazo;
- **Se acepta:** Cumple con los requisitos del Seguro. En su caso, WILLIS enviará la carta de aceptación y en caso de fallecimiento, si procede, emitirá una certificación para que el/los beneficiario/s tributen el Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD). Además, si procediera, realizará el pago correspondiente.

WILLIS, en el caso de fallecimiento con ISD, quedará a la espera del envío de la justificación acreditativa del pago del ISD correspondiente para realizar el pago y finalizar el trámite del siniestro.

En el caso de pagos recurrentes, WILLIS quedará a la espera de recibir la documentación justificativa solicitada en la aceptación y realizará dichos pagos a medida que vayan justificando el mantenimiento de la situación declarada y solicitada según los plazos indicados en las pólizas.

Ante de realizar cualquier pago se deberá efectuar comprobación contra listas de PEP/SIP (Sancionados/Terroristas/ e información adversa...) de el/los beneficiario/s que reciben el pago de la prestación.

En el supuesto que el/los Beneficiario/s diera positivo contra listas, antes del pago del siniestro, se deberá informar con carácter inmediato a la UPBC de CNP a la siguiente dirección de correo: upbc@cnp.es. La UPBC de CNP una vez revisado comunicará a WILLIS en el plazo máximo de 24 horas, si se procede al pago o si es necesario cualquier tipo de documentación adicional.

WILLIS enviará las órdenes de pago en un máximo de 3 días, una vez que se ha recibido toda la documentación requerida y generando el fichero de pago correspondiente y enviándolo a la depositaria de CNP a la cuenta bancaria que figura a continuación.

Banco: BNP Paribas
IBAN: ES8100491803562011774975
Divisa / Currency : EUR / EURO
BIC O SWIFT: BSCHESMM

NORMAS DE DELEGACIÓN

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

- Importes de prestación hasta 25.000€, WILLIS podrá aceptar y realizar pagos de siniestro.
- Importes de prestación a partir de 25.001€, WILLIS deberá solicitar la aceptación y autorización de pago a CNP enviado toda la documentación del expediente a la dirección de correo electrónico operaciones@cnp

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

CNP tendrá acceso de consulta a la plataforma de WILLIS.

La forma y contenido de las comunicaciones por escrito con el tomador serán el estándar de WILLIS.

WILLIS enviará mensualmente un fichero a CNP con la información de todos los siniestros, declarados, tramitados y pagados, así como con la información de provisiones y pagos para su contabilización.

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

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

petición de documentación pendiente, rechazo)				
Tiempo para el pago de un siniestro (3 días desde la fecha de aceptación)	Generación del fichero de pagos realizado en máximo 3 días desde la fecha de aceptación /número total de pagos	Mensual	>= 90%	2

12) Gestión, guarda y custodia de documentación

WILLIS realizará la guarda y custodia de la documentación en un periodo que dure la prestación de servicios y que se acuerde por contrato.

TIPO	Nombre
Correo electrónico	Correo electrónico Modificación económica
Correo electrónico	Correo electrónico Modificación no-económica
Correo electrónico	Correo electrónico Impago
Correo electrónico	Correo electrónico Carta cancelación por impago
Correo electrónico	Correo electrónico carta cancelación
Correo electrónico	Carta de comisiones al mediador I
PDF	Carta de bienvenida (nuevas altas)
PDF	Nota informativa
PDF	Nota informativa mediador
PDF	Condicionado
PDF	Mandato SEPA
PDF	Carta de cancelación impago
PDF	Carta de cancelación
PDF	Carta de impago
PDF	Carta de modificación + suplemento si procede
PDF/Correo electrónico	Carta de Declaración del siniestro
PDF/Correo electrónico	Carta de Tramitación del siniestro
PDF/Correo electrónico	Carta de Aceptación del Siniestro/ISD (si fuera necesario)
PDF/Correo electrónico	Carta de Rechazo del Siniestro
PDF/Correo electrónico	Comunicación del pago del siniestro

WILLIS tendrá disponible, la documentación indicada anteriormente, para facilitarla a CNP, cuando sea requerida y en un periodo máximo de 2 días.

13) Gestión de quejas y reclamaciones

13.1) Quejas y reclamaciones presentadas ante el SAC:

A los efectos de la presente cláusula, a continuación, se establece la definición de queja y reclamación de conformidad con el Reglamento de Defensa del Cliente aplicable en CNP. Se entenderá por cliente los asegurados, tomadores, beneficiarios o cualquier tercero con un interés legítimo en cualquiera de los productos contratados con CNP.

Quejas:

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

Reclamaciones:

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

WILLIS será responsable del control, tramitación y respuesta de aquellas quejas y reclamaciones que sean presentadas por actuaciones realizadas por la entidad, cuando éstas se interpongan a través del Área de Protección al Cliente de CNP. La gestión de reclamaciones y quejas se someten a las siguientes reglas de procesamiento:

- i. WILLIS llevará a cabo la gestión y tramitación cumpliendo, en todo momento, con el Reglamento de Protección del Cliente de CNP y con especial atención a los plazos de respuesta establecidos en el mismo y reglas de tratamiento de las reclamaciones. La información mínima requerida para la gestión de la reclamación es la siguiente:
 - Datos personales del Cliente;
 - Datos de contacto;
 - Datos de contrato del Seguro y;
 - En el caso de siniestro, datos del siniestro, así como la documentación recibida.
- ii. WILLIS llevará a cabo la recepción y control de la queja o reclamación y enviará a CNP en el plazo máximo de 3 días el borrador del escrito de acuse de recibo y apertura de expediente que CNP enviará al cliente;
- iii. WILLIS deberá preparar el borrador de carta respuesta al cliente acompañado de toda la documentación que sirva de justificación a dicho expediente y enviarlo al responsable del Área de Protección al Cliente de CNP, en un plazo máximo de 12 días desde la recepción de la reclamación o queja. CNP enviará a WILLIS una copia de la resolución enviada al cliente, para poder llevar un control sobre este extremo.
- iv. Ninguna documentación o correspondencia puede ser eliminada / destruida excepto bajo la instrucción expresa por escrito de CNP.

Sistema de reporte: WILLIS facilitará un informe mensual a través de un fichero Excel los primeros 7 días del mes con respecto al mes anterior, y una memoria anual, que deberá estar disponible para CNP en un plazo de 15 días desde el 31 de diciembre de cada año, en los que se incluirá como mínimo la siguiente información:

- Resumen anual de las gestiones de quejas y reclamaciones;
- Número de quejas y reclamaciones;
- Causas de las quejas y reclamaciones;
- Tipos de resolución de expedientes: aceptados, rechazados;
- Quejas y Reclamaciones pendientes;
- Importe por reclamación estimado y pagado si este importe es conocido por WILLIS;
- Provincia y código postal del reclamante;
- Cualquier otra información relevante.



WILLIS no tramitará aquellas reclamaciones que se reciban a través del Defensor de Asegurado u otras entidades públicas, debiendo remitir, en un plazo máximo de 2 días desde su recepción, a CNP dichas reclamaciones junto con toda la documentación necesaria para que sean gestionadas de forma directa por CNP a la siguiente dirección de correo electrónico protecciondelcliente@cnp.es

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Respuesta a cliente por apertura de las reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas / número de comunicaciones de apertura de expediente enviadas al cliente en 3 días desde la recepción	Mensual	100%	2
Propuesta de respuesta a Área de Protección del cliente y comunicación de las reclamaciones	Propuestas de respuesta enviadas en 12 días a Área de Protección del cliente / número de reclamaciones recibidas	Mensual	100%	1
Reclamaciones de Defensor del cliente/otros organismos	Número de reclamaciones enviadas a CNP en plazo máximo de dos días desde su recepción	Mensual	100%	2

13.2) Quejas y reclamaciones presentadas ante la DGSFP:

WILLIS no tramitará aquellas quejas y reclamaciones que se reciban a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) u otras entidades públicas que en el futuro pudieran sustituirla. En este sentido, CNP informará a WILLIS de la entrada de las reclamaciones interpuestas ante la DGSFP que correspondan y WILLIS enviará, en un plazo máximo de 3 días desde que CNP le haya notificado la reclamación, toda la documentación necesaria que obre en poder de WILLIS para que la reclamación sea gestionada de forma directa por CNP, a la siguiente dirección de correo electrónico: protecciondelcliente@cnp.es

En caso de que CNP lo requiera, junto con la documentación que WILLIS envíe, ésta podrá indicar a CNP su criterio para resolver la reclamación.

13.3) Quejas y reclamaciones judiciales (demandas):

El Proveedor se compromete al envío de toda aquella información y documentación de la que el Proveedor disponga y que sea necesaria para que CNP pueda dar trámite al expediente judicial.

Dicho envío de información y/o documentación será realizado por el Proveedor en un plazo máximo de 3 días, desde que CNP se la requirió. No obstante lo anterior, si hubiera documentación que por su naturaleza no pudiera entregarse por WILLIS en el plazo de 3 días, WILLIS dispondrá de hasta 5 días para recabar dicha documentación.

En este sentido, si la solicitud de documentación estuviera compuesta de varios documentos y algunos pudieran adelantarse en el plazo de 3 días, WILLIS enviará aquellos de los que ya dispusiera en dicho plazo y dispondrá de un plazo adicional de 2 días adicionales para recabar aquellos documentos que por cuestiones ajenas a WILLIS, no pudieran haberse recabado en el citado plazo de 3 días.

La documentación deberá ser enviada a la siguiente dirección de correo electrónico: legal@cnp.es

13.4) Otros:

Si por cualquier motivo se recibiera en el Proveedor alguna queja y/o reclamación correspondiente a la cartera de CNP y dicha reclamación no se encuentre enmarcada en ninguno de los supuestos anteriores, el Proveedor procederá a su envío a CNP a la mayor brevedad posible, y nunca en un plazo superior a 3 días, para que CNP pueda darle el trámite que corresponda.

14) Gestión y registro Ministerio de Justicia (garantía de fallecimiento)

Semanalmente WILLIS generará el fichero o ficheros necesarios a enviar al Registro del Ministerio de Justicia. El fichero contendrá nuevas altas, modificaciones y bajas de pólizas y los depositará a través del SFTP establecido con CNP.

CNP firmará digitalmente los mismos y los enviará a través de la Web del Ministerio de Justicia.

Una vez enviados y validados por parte de CNP, si hay errores, debe descargar el fichero de errores y enviarlo a WILLIS para su análisis y modificación. De este modo, WILLIS realizará una nueva generación de fichero enviándolo en D+5 días para que dichos errores sean procesados correctamente.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío a CNP del fichero con el formato y los registros que son necesarios enviar al Ministerio de Justicia de forma semanal	Número de ficheros enviados en plazo / total de ficheros generados	Mensual	100%	1
Gestión de errores	Número de errores corregidos D+5 / total de errores recibidos	Mensual	100%	1

15) Gestión y reporte ficheros EIAC

WILLIS extrae de su back-end información en formato XML (estándar EIAC) de pólizas, recibos, comisiones y siniestros, y lo envía a CNP vía SFTP para que proceda a enviar el EIAC, por cada mediador que así lo requiera.

- **Periodicidad:** diaria
- La **validación** (estructura y tipos de datos) de los ficheros EIAC (ficheros XML) se realiza contra el XSD definido por el propio estándar EIAC.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío diario fichero EIAC, en el caso que el distribuidor lo requiera	Envío por parte de WILLIS de los ficheros EIAC en D+1	Diaria	95%	1

16) Ejercicio de derechos de protección de datos personales

Si WILLIS recibiera por escrito, alguna solicitud de ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Limitación, Portabilidad, Supresión, Oposición o Derecho al Olvido y de no ser objeto de decisiones individualizadas, deberá remitir dicha solicitud en un plazo máximo de 2 Días siguientes a la recepción de la solicitud por correo electrónico a la dirección: gdpr.es.peticion@cnp.es

Cuando el cliente realice esta petición de forma telefónica, WILLIS deberá informarle de que para poder tramitar correctamente su solicitud debe dirigirse o bien por escrito a la dirección postal de CNP, o bien a la dirección de correo electrónico: gdpr.es.peticion@cnp.es

WILLIS enviará a CNP, en un plazo máximo de 5 días, toda la información necesaria de la que el Proveedor disponga para que tramite la petición del interesado. Se entenderá por información necesaria para la tramitación de las solicitudes, tanto la petición del interesado como los datos derivados de la relación contractual, así como cualquier otra necesaria para la tramitación de la solicitud.

Finalmente, si la solicitud de ejercicio de los derechos mencionados anteriormente se recibiera en primer lugar en CNP, WILLIS dispondrá de un plazo máximo de 5 días para enviar a CNP toda la información y/o documentación que obrara en su poder, desde la recepción de la notificación por parte de CNP.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de remisión de las solicitudes de rectificación, cancelación y oposición	Cumplimiento del porcentaje 100% de envío en 2 días	Mensual	100%	1
Número de solicitudes enviadas con la información necesaria	Cumplimiento del porcentaje 100% de las solicitudes recibidas	Mensual	100%	1

17) Prevención blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT)

Dependerá de la recepción de la información:

17.1) Vía fichero

Para productos de Riesgo de Vida y No Vida, como mínimo de manera mensual, se realizará un proceso para el control de las listas de toda la cartera, para la detección de posibles sancionados. Los ficheros resultantes de estas comprobaciones se enviarán a CNP en la siguiente dirección de correo: upbc@cnp.es en el plazo máximo de un mes, en el formato acordado, por las partes.

Para los productos de Vida Riesgo, se realizará como mínimo de manera semestral (diciembre/Junio año en curso), un proceso para el control de las listas del total de la cartera, para la detección de posibles PEP's. Los ficheros resultantes de estas comprobaciones se enviarán a CNP en la siguiente dirección de correo: upbc@cnp.es el plazo máximo en un plazo de **seis meses**, en el formato acordado, por ambas partes .

17.2) Vía Front-End

Para productos de Vida Riesgo, en el supuesto que las altas se realizarán vía front-end, deberá estar implementada los bloqueos contra listas para la detección de posibles PEP/SIP (Sancionados/Terroristas/ e información adversa...)

En el supuesto que el tomador/asegurado fuera positivo contra listas, antes de la grabación del alta, se deberá informar con carácter inmediato a la UPBC de CNP en la siguiente dirección de correo: upbc@cnp.es. La UPBC de CNP una vez revisado, informará a WILLIS en el plazo máximo de 24 horas, si se procede a la contratación o si es necesario documentación adicional o un análisis más exhaustivo por parte de CNP. En el caso que se decida la no contratación CNP se pondrá en contacto con el distribuidor, para su información.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Identificación de siniestros. PEP/SIP(Sancionados/Terroristas/ e información adversa...) para su aprobación previa.	Número de clientes positivos comunicados en 1 día / Número total de clientes Positivos detectados.	Mensual	100%	1
Siniestros: N° pagos realizados Altas: N° de contrataciones realizadas.	Número de pagos realizados / número total de comprobaciones contra listas. Número de altas realizadas / número total de comprobaciones contra listas.	Mensual	100%	2
Fichero mensual y semestral. Controles de la cartera contra listas	Envío en el periodo establecido la información de clientes positivos	Mensual/semestral	95%	2

18) Gestión de comisiones

WILLIS enviará, un mes antes a la fecha del inicio de este TSA, la documentación con el proceso de comisiones a seguir, con cada una de las entidades.

WILLIS enviará los ficheros que se relacionan a continuación, en el tercer día de M+1.

- **Productos PPI Y GAV:**
 - 2.14: movimientos de pólizas
- **Producto TAR:**
 - Comisiones

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío de los ficheros necesarios para realizar la gestión de comisiones	Cumplimiento del porcentaje 100% de envío en el tercer día de M+1	Mensual	100%	1

19) Gestión de apuntes contables

WILLIS enviará los ficheros, que se relacionan a continuación, con la información necesaria para la realización por parte de CNP de los asientos contables, en el tercer día de M+1.

- **Productos PPI Y GAV:**
 - 6.2: provisiones y movimientos económicos de primas acumulados.
- **Producto TAR:**
 - Accounting: movimientos de pólizas.
 - Provisiones: desglosadas por póliza.
 - Provisiones: acumuladas por AM.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío de los ficheros necesarios para realizar la gestión de apuntes contables	Cumplimiento del porcentaje 100%, en el tercer día de M+1.	Mensual	100%	2

20) Gestión modelos fiscales

20.1) Reportar al CONSORCIO y LEA

WILLIS enviará de manera mensual en D+10 el fichero a CNP, con el formato de registros definidos por el consorcio y para cada una de las sociedades que componen CNP.

20.2) Reportar a la AEAT, en el supuesto que existan retenciones sobre productos de Riesgo.

- WILLIS enviará de manera mensual en D+10 el fichero con retenciones y bases imposables a declarar, por cada una de las sociedades que componen CNP.
- WILLIS enviará de manera anual como máximo el 20 de enero de A+1 el fichero con la información detallada del modelo 188, por cada una de las sociedades que componen CNP.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío de los ficheros necesarios para realizar la gestión por parte de CNP del reporte al Consorcio y LEA	Cumplimiento del porcentaje 100% de envío en D+10	Mensual	100%	2
Envío del fichero con retenciones y bases imposables a declarar, por cada una de las sociedades que componen CNP	Cumplimiento del porcentaje 100% de envío en D+10	Mensual	100%	1
Envío de fichero con la información detallada del modelo 188, por cada una de las sociedades que componen CNP	Cumplimiento del porcentaje 100% de envío como máximo el 20 de enero de A+1	Anual	100%	1

21) Servicios adicionales

Con la periodicidad establecida WILLIS enviará a CNP, los ficheros debidamente cumplimentados para que CNP los remita a los proveedores, en las fechas establecidas.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Envío de los ficheros necesarios para realizar la gestión de los servicios adicionales	Cumplimiento del porcentaje 100%, en el periodo establecido por cada uno de los ficheros	Mensual	100%	1

22) Informes periódicos

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

- Atención telefónica
- Atención por correo (postal o electrónico)
- Cobros/Impagados
- Modificaciones no económicas
- Modificaciones económicas
- Cancelaciones
- Renovaciones
- Siniestros
- Quejas y Reclamaciones
- Ejercicio de derechos de protección de datos personales
- Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC-FT)
- Ficheros comisiones
- Ficheros para la gestión contable
- Consorcio y LEA

Los informes periódicos serán enviados en un plazo máximo de 6 días del M+1.

Todo el intercambio de información se realizará vía SFTP.

23) Incumplimiento de los niveles de servicio

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

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

- Si la suma de puntos de penalización es inferior o igual a 5 → No se aplicará penalización alguna
- Si la suma de puntos de penalización está entre 6 y 10 → Se aplicará un 5% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.
- Si la suma de puntos de penalización está entre 11 y 15 → Se aplicará un 15% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.
- Si la suma de puntos de penalización es superior a 15 → Se aplicará un 25% de penalización sobre el importe de la facturación mensual.

Si alguno de los indicadores marcados con 2 puntos de penalización se incumpliera durante 3 meses seguidos se deberá presentar en el próximo *Sterring Committe* donde se decidirá si se aplica un 5% de penalización sobre la facturación por cada indicador incumplido.

24) Sistemas de gestión utilizados por WILLIS

- Herramienta de Back-Office WILLIS: sin acceso por parte de CNP;
- Plataforma gestión de Siniestros: WILLIS CLAIMS. Acceso a sólo consultas por los partes de los usuarios designados por CNP;
- Plataforma Reclamaciones: Sharepoint, sin acceso por parte de CNP;
- Front-End: Sin acceso por parte de CNP.

25) Terminación de la prestación de Servicios

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 5 del Contrato de Prestación de Servicios, el Plan de Salida deberá contemplar de forma expresa lo determinado a continuación en relación a los a los "Siniestros en Vuelo" (definidos a continuación) y los siniestros rechazados:

Siniestros en Vuelo

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

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

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

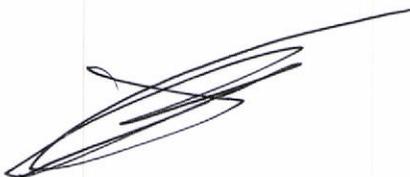
- Dossier Declarado o;
- Dossier En Curso;
- Dossier Completo o;
- Dossier Rechazado o;
- Liquidación parcial.
- La liquidación Total Baremo: Sólo aquellos que no se hayan pagado el número máximo de cuotas consecutivas por siniestro. Se tendrá en cuenta aquellos que desde el último pago no hayan transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.
- Pago suplementario: Solo aquellos que no se hayan pagado el número máximo de cuotas consecutivas por siniestro. Se tendrá en cuenta aquellos que desde el último pago no hayan transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.
- Cierre Administrativo/rechazados: Se tendrán en cuenta aquellos que desde la fecha de cierre no haya transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.

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

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

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 03 de Agosto de 2023.

**POR CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L..
y CNP CAUTION, Sucursal en España**



Fdo.: David Vicent Lattes



Fdo.: Rubén Gonçalves Merchan



Apéndice 1 del ANEXO 4
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Tarifas y costes)

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de tarifas y costes del contrato de prestación de servicios:

1. COSTES Y REMUNERACIÓN AL TPA.

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

1.1. COSTES DE ESTABLECIMIENTO (UN PAGO ÚNICO).

Se establece un coste de Set up de 0 € por los siguientes productos:

- PPI Recibos;
- PPI Tarjetas;
- PPI Personales
- PPI Hipotecarios
- Accidentes
- TAR

1.3 REMUNERACION AL TPA POR % SOBRE LA PRIMA

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

Concepto	% Prima (no incluye IVA)
PPI Recibos	1,68 %
PPI Recibos CHC	3,00%
PPI Tarjetas	1,68%
PPI Hipotecarios	1,70%
PPI Personales	1,70%
Accidentes	5,50 %
TAR	6,00%

Cualesquiera tasas, impuestos o gravámenes que, en su caso, deban aplicarse sobre el Precio, deberán ser asumidos por la Parte legalmente obligada a ello en cada caso.

WTW facturará a CNP ASSURANCES por la parte de prima correspondiente a todas las garantías excepto a la de pérdida involuntaria de empleo que será facturada a CNP CAUTION.

1.4 GESTIÓN DE CHANGE REQUEST

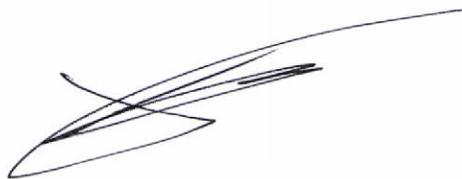
WILLIS asumirá, sin coste adicional, para CNP el desarrollo e implementación de modificación anualmente de las siguientes gestiones:



- Producto "similar" a lo que CNP ya tiene y solo será necesario la configuración para la aplicación y no hay Welcome Pack.
 - Producto "Similar" significa todo lo que en el sistema WILLIS implica parametrización y/o configuración, pero no cambios significativos de código.
- Por nuevo producto se entiende un nuevo código de producto que debe ser identificado por separado en los ficheros y en los informes.
- Nueva modalidad de producto con la misma estructura, cobertura y procesos operacionales existentes (por ejemplo, crear una nueva modalidad de 'downgrade' de Hospitalización) que no suponga cambios a nivel de Welcome Pack. (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de comisiones en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de capitales en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de impuestos en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambio de primas (o split de primas) en una modalidad existente (1 cambio = 1 modalidad)
- Cambios en *wording* de cartas / SMS o e-mails de post-venta (no se incluye welcome pack). (1 cambio = 10 cartas + SMS + e-mails)
- Añadir una cobertura de Asistencia no gestionada por WILLIS. No se incluyen cambios en el Welcome Pack o requerimientos de integración con terceros con los que no estemos trabajando. (1 cambio = 1 asistencia & modalidad)
- Cambios en *wording* del welcome pack o de las variables existentes. No se incluye cambios en branding o maquetación. (1 cambio = 1 Welcome Pack)

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

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



Fdo.: David Vicent Lattes

POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L..



Fdo.: Rubén Gonçalves Merchan



ANEXO 8
AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
(Migración Cartera Asegurados)

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España, entidad con domicilio social en Calle Cedaceros, nº 10, 5ta planta, 28014 MADRID debidamente constituida y registrada en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 20063, libro 0, folio 48, sección 8ª, hoja M-353978 inscripción 1ª y provista de N.I.F. W0013620J. En adelante, CNP ASSURANCES.

CNP CAUTION, Sucursal en España, entidad con domicilio social en Calle Cedaceros, nº 10, 5ta planta, 28014 MADRID debidamente constituida y registrada en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 33803, folio 166, hoja M-608403 inscripción 1ª y provista de N.I.F. W0010754J. En adelante, CNP CAUTION.

Actúan en este acto representadas por D. David Lattes de nacionalidad francesa, mayor de edad y provisto de NIE Y6119145D, en calidad de Representante Legal y apoderado de las Entidades Aseguradoras, según Escrituras Públicas otorgadas ante el Notario de Madrid Don Juan Aznar de la Haza el día 19 de febrero de 2021, protocolo 729 y 728, respectivamente e inscritas en el Registro Mercantil de Madrid.

En adelante, y conjuntamente, "CNP".

DE OTRA PARTE

WILLIS TOWERS WATSON SERVICES, S.L., sociedad válidamente constituida en España, con domicilio social en Madrid, Paseo de la Castellana, 36-38, 28046, y provista de NIF B-83023754, representada en este acto por D. Rubén Darío Gonçalves Merchán, como apoderado en virtud de escritura otorgada a su favor con fecha 8 de junio de 2022, ante el Notario de Madrid D. Juan José de Palacio, con el número 4.630 de su protocolo, inscripción 71.

En adelante, "WTW Services".

Que ambas partes, en la representación que ostentan, manifiestan la vigencia de sus poderes y se reconocen mutuamente capacidad legal necesaria para otorgar el presente Anexo 8 (en lo sucesivo, el "Anexo") y, a tales efectos

MANIFIESTAN

I.- Que, a fecha del presente acuerdo, CNP es la entidad cesionaria de una cartera de asegurados en España y Portugal (en adelante, la Cartera) en virtud de un acuerdo de cesión de cartera formalizado con una entidad cedente, cuya efectividad se encuentra supeditada a la autorización del Ministerio de Economía y Competitividad, así como a la formalización del acuerdo de cesión en escritura pública.

II.- Que para el buen fin de la operación referida en el expositivo anterior, y para garantizar la continuidad de los servicios a los asegurados que componen la Cartera, CNP necesita de los



servicios de WTW Services para adaptar los sistemas de gestión y administración de sus pólizas a los productos de seguro y bases de datos que componen la Cartera, para lo cual formalizan el presente Anexo al Contrato de Prestación de servicios suscrito con fecha 27 de enero de 2023, que llevan a efecto de conformidad con las siguientes

ESTIPULACIONES

1. OBJETO.

Es objeto del presente Anexo establecer los términos y condiciones que aplicarán a la realización de los trabajos de migración de la Cartera por parte de WTW Services, de forma que CNP pueda consolidar la información que reciba de la cedente en los sistemas de información que utiliza para la gestión y administración de sus pólizas.

2. ENTRADA EN VIGOR DEL PRESENTE ANEXO.

El presente Anexo entra en vigor en la fecha de su firma, fecha a partir de la cual WTW comenzará con el proceso de migración que, en todo caso, deberá estar finalizado antes del 30 de junio de 2024.

3. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PARA LA MIGRACIÓN

CNP se compromete a facilitar a WTW Services la información necesaria para que ésta pueda realizar el proceso de migración de la Cartera. Las Partes acuerdan que dicha información se suministrará inicialmente de forma anonimizada o con datos ficticios una vez que entre en vigor el presente Anexo. No obstante, las Partes tendrán en cuenta los layouts o formatos que sean acordados con la entidad cedente de la Cartera.

Dicha información debe contener, al menos, la siguiente información:

- Mapa o arquitectura de las bases de datos a migrar, número, nombre y descripción de cada aplicación o base de datos, con el cómputo del total de registros a migrar para su control.
- En relación a los productos
 - Ficha de Especificación de Producto, de cada uno de los Productos (incluyendo tarifador), que contenga toda la información del acuerdo y las particularidades de cada uno. Debe incluir la información relativa a la comercialización y ficheros de entrada específico de los clientes que comercializan el producto de seguro, con su detalle.
 - Layout de Entrada, estructura del fichero y formato del fichero de migración, a ser posible con descripción y datos de ejemplo.
 - Cualquier otro documento que aporte información sobre el producto o los asegurados no contenidos en los ficheros anteriores.
- En relación a los asegurados,
 - Ejemplo de ficheros con datos reales o ficticios para las pruebas de carga.

4. REMUNERACIÓN DEL PROYECTO

El coste total del proyecto de migración de Cartera ha sido valorado en 100.000 € (IVA no incluido), que deberá ser satisfecho de la forma acordada a continuación:

WTW Services anticipará el coste del proyecto, y comenzará los trabajos de migración de la Cartera cuando el presente Anexo entre en vigor y a partir de la fecha en que reciba los ficheros de información y documentación que se describe en la cláusula 4, independientemente de que dichos ficheros incluyan datos personales ficticios o reales. WTW realizará sus mejores esfuerzos para finalizar la migración en el menor tiempo posible, y en todo caso dentro del plazo establecido en la cláusula 2.

Para que CNP pueda dar por finalizada la migración, WTW Services deberá facilitarle los ficheros (Base Referencial), que deberán ser cargados por CNP en sus sistemas y comprobar que funcionan correctamente.

CNP abonará el coste del proyecto a WTW con la condición de que la cesión de la Cartera sea autorizada y formalizada en escritura pública, momento en el que el prestador emitirá factura por importe de 100.000 €, más los impuestos aplicables vigentes.

El importe abonado por CNP será compensado posteriormente en las facturas que emita WTW Services por la prestación de sus servicios de gestión y administración de pólizas, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula siguiente.

5. COMPROMISO DE LAS PARTES CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA MIGRADA.

Las Partes acuerdan que WTW Services asumirá la prestación de los servicios de gestión y administración que sean necesarios para la gestión de la Cartera cedida, durante un plazo de duración mínimo de tres años (36 meses), a contar desde la fecha de formalización en escritura pública de la cesión de la Cartera.

Transcurrido el plazo de duración mínima indicado en el párrafo anterior, se aplicarán a esta Cartera las mismas condiciones de renovación y rescisión que se prevén en el Contrato del que este documento es Anexo.

Si fuera necesario para llevar a cabo la prestación de los servicios de la Cartera, las Partes procederán a modificar o a ampliar los servicios recogidos en el Anexo 1 del Contrato, así como la remuneración correspondiente, con carácter previo al inicio de la prestación.

Con respecto a la remuneración por estos servicios, las Partes acuerdan expresamente que WTW Services minorará la facturación que corresponda durante este periodo inicial de 36 meses, aplicando un descuento mensual hasta satisfacer el importe de 100.000 € que ha sido abonado por CNP para el proyecto de migración de la Cartera.

En caso de que una vez llegado el vencimiento del periodo inicial y no se haya satisfecho el referido importe por parte de WTW, CNP quedará facultada para ejercer las acciones de reclamación que estime pertinentes, y con los efectos previstos en el Contrato del que este documento se constituye como Anexo.

6. INCENTIVO ECONÓMICO PARA LA MIGRACIÓN

Como incentivo a favor de WTW Services, y en el caso de que la migración de la Cartera se realice en un plazo breve que permita a CNP obtener un ahorro con respecto a los gastos que hubiera tenido que soportar si la migración no hubiera estado finalizada, las partes acuerdan que WTW Services obtendrá una remuneración variable que se calculará de la siguiente manera:

Cuando, en el momento en que la cesión de la Cartera sea autorizada y formalizada en escritura pública, el importe del ahorro de CNP sea superior al importe establecido en el punto 4 como coste total del proyecto, WTW Services emitirá una factura (IVA no incluido) por un 10% adicional calculado sobre el ahorro de CNP obtenido por la diferencia entre la facturación de la cedente por la prestación de los servicios de administración de pólizas hasta la autorización de la cesión y la facturación de WILLIS por el contrato de servicio referido en el punto 4, una vez aplicada la minoración de la cláusula 5 del presente anexo.

7. CONFIDENCIALIDAD.

Por "Información confidencial" se entenderá aquella información verbal o escrita, o de cualquier otro modo registrada, independientemente del modo en que se guarde o mantenga, incluyendo cualesquiera copias de la misma, que CNP revele a WTW con relación a la Cartera de asegurados y al proceso de migración que se constituye como Objeto de este anexo. El término Información Confidencial incluirá también, aunque no con carácter exclusivo, datos financieros, información operativa y administrativa, y know how, bien sea de CNP o de la entidad cedente.

WTW Services se compromete a mantener la confidencialidad de dicha Información Confidencial y a no divulgarla, ni permitir que ninguna persona física o jurídica la divulgue excepto con el consentimiento por escrito de CNP, y en tal caso, únicamente a condición de que WTW Services informe al receptor de la existencia de las obligaciones de confidencialidad contempladas en esta cláusula.

Del mismo modo WTW Services se compromete a utilizar la Información Confidencial únicamente para los fines del Objeto del presente Anexo, por lo que permitirá el acceso a dicha Información Confidencial exclusivamente a aquellos empleados, directivos, asesores profesionales, subcontratistas, entidades del Grupo, sus filiales y participadas, y demás terceros que necesiten acceder a ella con relación al Objeto o por motivos legales, regulatorios o contables. Y en tal caso, únicamente a condición de que WTW Services informe al receptor de la existencia de las obligaciones de confidencialidad contempladas en este acuerdo.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 1 de agosto de 2023.

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

POR WILLIS TOWERS WATSON SERVICES S.L..





Fdo.: David Vicent Lattes



Fdo.: Rubén Gonçalves Merchán



Datos Teóricos

Prima Media Total Cantera 6 000 000,00
 Imparte Fijo 3 primeros meses 50 000,00
 TSA MedVida / mensual 15%

Deadline: 30/06

Proyecto	Enero 2023						Junio 2023						Comentarios	
	Periodo 1			Periodo 2			Periodo 3			Periodo 4				Total
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6		
MedVida Anticipo /36 Dif (Ahorro CNP)	50 000	50 000	50 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000	375 000	Facturación Teórica de la cedente
	-	-	-	2 778	2 778	2 778	2 778	2 778	2 778	2 778	2 778	2 778	8 333	Minoración del apartado 5
	-	-	-	72 222	72 222	72 222	72 222	72 222	72 222	72 222	72 222	72 222	216 687	

100 000	97 222	94 444	91 667											Apartado 4 del anexo 8
Ingresos WTW Gestión	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	22 222	158 333	Facturación Teórica WILLIS
	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	52 778	158 333	Ahorro CNP
													15 833,33	B.I. del 10% del ahorro de CNP