

|  |  |   |  |   |  |  |                         |
|--|--|---|--|---|--|--|-------------------------|
| <b>Fecha:</b>  | 23/10/2023   |   |  |   |  |  |                         |
| <b>Sociedad:</b>   | CNP CAUTION, S.L., Sucursal en España  |   |  |   |  |  |                         |
| <b>Tipo de documento:</b>  | Contrato /Anexos<br><input type="checkbox"/>   | Presupuesto/ Proyecto<br><input type="checkbox"/> | Doc. Consejo<br><input type="checkbox"/> | Doc. Hacienda<br><input type="checkbox"/> | Doc. DGSFP<br><input type="checkbox"/> | Doc. Planes/EPVS<br><input type="checkbox"/> | Otro: Carta de terceros |
| <b>Solicitado por:</b>   |  |   |  |   |  |  |                         |
| <b>Contenido / Objetivo:</b> Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio | Contrato de prestación de servicios entre CNP CAUTION Sucursal en España Y KEREIS SOLUTIONS IBERIA S.L. y los anexos 2,3,5,6,7 |   |  |   |  |  |                         |

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

|   |   |                                     |  |
|---|---|-------------------------------------|--|
| <b>Denominación del Documento:</b>  | Contrato de prestación de servicios entre CNP CAUTION Sucursal en España Y KEREIS SOLUTIONS IBERIA S.L. |                                     |  |
| <b>Apoderado/s de CNP:</b><br><i>(según importe económico del contrato)<sup>(1)</sup></i> | DAVID LATTES  |                                     |  |
| <b>Contraparte:</b> <i>( proveedor, o interviniente)</i>                                  | KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.   |                                     |  |
| <b>Fecha de inicio del contrato:</b>  | 28/03/2023  |                                     |  |
| <b>Fecha de vencimiento del contrato:</b>   |   |                                     |  |
| <b>Renovación Tácita:</b>   | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         |  |
| <b>Preaviso Cancelación:</b>  | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         | Especificar preaviso:  |
| <b>Penalización por cancelación:</b>  | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         | Importe:   |
| <b>Actualización precio por IPC, etc.:</b>  | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         |  |
| <b>Delegación actividades críticas:</b>   | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         | Especificar:   |
| <b>KPI / SLA:</b>   | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         |  |
| <b>Presupuestado:</b>   | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         | Importe (IVA incluido):  |
| <b>Código CECO:</b>   |   |                                     |  |
| <b>Código PEP:</b>  |   |                                     |  |
| <b>Activable:</b>   | <input type="checkbox"/> SI   | <input type="checkbox"/> NO         |  |
| <b>Periodicidad del pago:</b>   | Mensual <input type="checkbox"/>  | Trimestral <input type="checkbox"/> | Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/> |

**- OBLIGATORIO -**

|   |                      |            |                                  |
|---|----------------------|------------|----------------------------------|
| <b>Responsable del Departamento y Director correspondiente:</b><br><i>THIERRY VÁSQUEZ</i>   | Fecha:<br>23/10/2023 | Firma:<br> | Fabrice Alberti (en sustitución) |
| <b>Verificación de Control Financiero:</b><br><i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>  | Fecha:               | Firma:     |                                  |
| <b>Verificación de Control de Gestión:</b><br><i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i> | Fecha:               | Firma:     |                                  |
| <b>Revisión Asesoría Jurídica:</b><br><i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados)</i>                                      | Fecha:<br>23/10/2023 | Firma:<br> | Ernesto Thode<br>Narciso Garrido |
| <b>Comentarios Asesoría Jurídica: Sin comentarios</b>   |                      |            |                                  |
| <input type="checkbox"/> CORRESPONSABLE <input checked="" type="checkbox"/> ENCARGADO <input type="checkbox"/> RESPONSABLE <input type="checkbox"/> N/A   |                      |            |                                  |
| <b>Verificación de Compras:</b>   | Fecha:               | Firma:     |                                  |
| <b>Representante Legal o Director Financiero</b>  | Fecha:<br>3/10/2023  | Firma:<br> | David Lattes                     |

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ENTRE**

**CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA**

**Y**

**KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.**



## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. INTERPRETACIÓN, DEFINICIONES Y REFERENCIAS A LAS PARTES.....                      | 4  |
| 2. OBJETO DEL CONTRATO .....   | 5  |
| 3. PLAZO DEL CONTRATO, TERMINACIÓN Y RENOVACIÓN .....                                | 6  |
| 4. CONSIDERACIONES Y REMUNERACIÓN DEL SERVICIO .....                                 | 6  |
| 5. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS, SUBCONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD .....             | 6  |
| 6. KEREIS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS. ....  | 9  |
| 7. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS .....                                     | 10 |
| 8. REGISTROS, AUDITORÍAS E INSPECCIONES .....  | 11 |
| 9. CONFIDENCIALIDAD.....   | 14 |
| 10. PROPIEDAD INTELECTUAL .....  | 15 |
| 11. GOBERNANZA.....  | 16 |
| 12. CONTROL Y REPORTING .....  | 18 |
| 13. GARANTÍAS Y COMPROMISOS .....  | 18 |
| 14. TERMINACIÓN.....   | 19 |
| 15. ASISTENCIA PARA LA SALIDA.....   | 20 |
| 16. TRANSMISIÓN DE DATOS DESPUÉS DE LA FECHA DE TERMINACIÓN O NO<br>RENOVACIÓN.....  | 20 |
| 17. INTEGRIDAD DEL CONTRATO .....  | 21 |
| 18. GASTOS.....  | 22 |
| 19. PENALIZACIONES.....  | 22 |
| 20. MODIFICACIÓN .....   | 22 |
| 21. RENUNCIA.....  | 22 |
| 22. ASOCIACIÓN .....   | 22 |
| 23. NOTIFICACIONES .....   | 22 |
| 24. DIVISIBILIDAD .....  | 23 |
| 25. PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES/RECUPERACIÓN EN CASO DE<br>DESASTRE ..... | 23 |
| 26. GESTIÓN DEL CAMBIO.....  | 24 |
| 27. CLÁUSULA DE PREVENCIÓN FRENTE AL FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN .....              | 25 |
| 28. APLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS.....   | 25 |
| 29. FUERZA MAYOR .....   | 25 |
| 30. LEYES VIGENTES .....   | 26 |
| 31. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JURISDICCIÓN .....                                    | 26 |
| 32. JURISDICCIÓN .....   | 27 |

En Barcelona, el 28 de marzo de 2023

## REUNIDOS

De una parte

La Entidad **“CNP CAUTION, Sucursal en España”** (en adelante **“CNP CAUTION”, “CNP”** o con C.I.F W0010754J, Sociedad registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con clave E-0120 y domicilio social en , Calle Cedaceros, 10, 5 planta, 28014-Madrid (ESPAÑA) Representada por Don David Vincent Lattes, de nacionalidad francesa, mayor de edad y provisto de NIE nº Y6119145D, en calidad de representante legal de la sucursal, según poderes otorgados ante el Notario de Madrid Don Juan Aznar de la Haza el día 19 de febrero de 2021, protocolo 728 e inscritos en el Registro Mercantil de Madrid inscripción 1ª.

De otra parte

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

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

## EXPONEN

- I. CNP CAUTION, Sucursal en España, es una sucursal de la compañía de seguros francesa CNP Assurances, su objeto social es desarrollar cualesquiera actividades de seguro en el ramo 16 Pérdidas Pecuniarias para el que está autorizada y, a tal efecto, realizar todo tipo de actividades conexas o complementarias que se requieran para llevar a cabo la actividad de aseguramiento.
- II. KEREIS es una sociedad dedicada, entre otras actividades, a la prestación de servicios de gestión, tramitación y administración de productos de seguros de vida y de no vida.
- III. Que CNP CAUTION está interesada en contratar los servicios de KEREIS con el fin de que colabore con ella en la gestión operativa y administración de pólizas de CNP objeto del presente Contrato.

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



## 1 INTERPRETACIÓN, DEFINICIONES Y REFERENCIAS A LAS PARTES

En este Contrato, los siguientes términos tendrán los siguientes significados

- 1.1. Por "**Cientes**" se entenderá los de CNP CAUTION que, al aceptar pagar las primas requeridas, acepten suscribir un contrato de seguro de protección de pagos ofrecido por CNP CAUTION a sus distribuidores.
- 1.2. "**Cancelación del Contrato**" significa que KEREIS, como proveedor de servicios de gestión y administración de pólizas (TPA), no seguirá siendo responsable de los servicios de gestión y administración de pólizas prestados en virtud del presente Contrato.
- 1.3. Por "**Fecha de Efecto del Contrato**" se entenderá 28 de marzo de 2023.
- 1.4. Por "**Servicios de Gestión y Administración de Pólizas**" o "**Servicios**" se entenderán los servicios descritos en el [Anexo 1](#) (Servicios de Gestión y Administración de Pólizas Protocolo Operativos y SLA's) y quedarán sujetos a los niveles de servicio establecidos en dicho anexo que se adjuntan al presente como documento inseparable.
- 1.5. "**Productos de Seguro o Producto**" serán los seguros distribuidos por CNP Caution incluidas sus modificaciones posteriores sobre los que se prestarán los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas identificados en los anexos al presente Contrato.
- 1.6. Se entenderá por "**Incumplimiento**" un quebrantamiento de las estipulaciones recogidas en el presente Contrato y sus anexos, que no pueda ser subsanado o que no se subsane en un plazo de TREINTA (30) DÍAS naturales a partir de la recepción de la notificación escrita del incumplimiento. En el caso de los Protocolos Operativos y SLA's, se considerará que existe un incumplimiento cuando no se alcancen los niveles de servicio de forma reiterada, es decir, 2 (dos) meses consecutivos sin que el proveedor subsane dicho incumplimiento en un plazo de TREINTA (30) DÍAS naturales desde la recepción del requerimiento realizado por CNP.
- 1.7. Por "**Registros**" se entenderán todos los libros, registros, cuentas, ficheros, correspondencia, documentación precontractual y contractual acreditativa de las pólizas de seguro, así como cualquier otro registro, documento o evidencia que sirva para probar la contratación y otros documentos ya sea en papel o en cualquier otro formato, relacionados con la prestación de los servicios de gestión y administración de pólizas por parte KEREIS a CNP.
- 1.8. Por "**Fecha de Terminación**" se entenderá la fecha de finalización de los servicios y resolución del Contrato.
- 1.9. "**Territorio**" significa el territorio de España.
- 1.10. "**Día Hábil**" significa todos y cada uno de los días laborables, de lunes a viernes a excepción de festivos nacionales.
- 1.11. "**Error**" significa: cualquier fallo en un proceso acordado entre las partes u obligación contractual (incluidos los términos y condiciones de las pólizas de seguro).

- 1.12. "Horas de Trabajo"** significa las horas de 9:00 a 18:00 CET de cada día laborable de forma ininterrumpida, según calendario laboral oficial nacional, de lunes a viernes inclusive, excluyendo los fines de semana y los días festivos nacionales españoles.
- 1.13. "Hecho de Fuerza Mayor"** tendrá el significado que se le da en el artículo 1.105 del Código Civil español.
- 1.14.** Tendrá la consideración de **"Parte Afectada"** aquella Parte sobre la que ha recaído un Hecho de Fuerza Mayor, y no puede, le resulta difícil o debe retrasar el desempeño de alguna de sus obligaciones derivadas de este Contrato.
- 1.15. "Prácticas corruptas"** tendrá el significado que se le da en el artículo 286 bis. del Código Penal español o cualquier otra normativa que en el futuro pudiera modificarlo o sustituirlo.
- 1.16. "Competidor Directo"** se referirá a entidades o personas que ofrecieran productos o servicios similares y en el mismo mercado que los propuestos por alguno de los intervinientes de este contrato.
- 1.17. "Pólizas"** se refiere a las pólizas de seguros colectivas o individuales emitidas por CNP CAUTION y cuya gestión, en toda o parte, sea delegada a KEREIS.
- 1.18. "Conflicto de Interés"** es toda situación en la que los intereses de una de las partes se encuentren en oposición con los intereses de la otra, de tal forma que le lleven a actuar bajo parámetros diferentes a los que se han establecido para garantizar el real y ético cumplimiento de los acuerdos suscritos.

**El presente Contrato estará compuesto por los siguientes elementos:**

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

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

## **2 OBJETO DEL CONTRATO**

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



Territorio.

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

### 3 PLAZO DEL CONTRATO, TERMINACIÓN Y RENOVACIÓN

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

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

### 4 CONSIDERACIONES Y REMUNERACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1 La remuneración o coste de los servicios que CNP CAUTION debe satisfacer a KEREIS, se determinarán de conformidad con el [Anexo 4](#) del presente Contrato (en adelante, el [Anexo 4](#) "Tarifas y Costes") y dicho coste constituirá la totalidad de la remuneración a recibir por KEREIS por la prestación de los Servicios a CNP. KEREIS facturará mensualmente el coste de estos servicios. Los importes indicados como remuneración o costes de servicio no incluyen el IVA y demás impuestos que sean de aplicación según la legislación vigente que serán repercutidos según corresponda.

- 4.2 Para evitar toda duda, KEREIS no tendrá derecho a percibir remuneración adicional por los gastos o desembolsos realizados, a menos que las Partes lo hayan acordado previamente de manera expresa y por escrito.

### 5 CONDICIONES DE LOS SERVICIOS, SUBCONTRATACIÓN Y RESPONSABILIDAD

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



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

#### Subcontratación

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

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

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

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

- C-DOC
- Signaturit

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

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



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

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

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

### Responsabilidad

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

En caso de que una auditoría u otro control revele que el Proveedor no ha actuado de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente contrato, el Proveedor deberá indemnizar y eximir de responsabilidad a CNP por el consiguiente perjuicio económico, para los siguientes hechos y franquicias.

- 5.10.1 Errores en la gestión de cobro / envío de la prima. En caso de que el Prestador no haya cumplido con las instrucciones de CNP en relación con las actividades de cobro/remisión de primas, el Prestador deberá pagar al CNP una suma igual al total de las primas pagaderas y atrasadas con la siguiente franquicia
- 1,00% de los clientes afectados con un máximo de 10 (considerados por orden de ocurrencia).
- 5.10.2 Errores en la gestión de los siniestros. En el caso de que el Proveedor no haya cumplido con las directrices o procedimientos de CNP en lo que respecta a la identificación de los requisitos previos para la indemnización de un siniestro o, en cualquier caso, cuando un siniestro sea resuelto erróneamente por el Proveedor debido a una falta o mala conducta del mismo, el Proveedor deberá pagar al CNP una cantidad igual a la indemnización pagada o por pagar. Se aplicará la siguiente franquicia
- 2% del número de siniestros con un mínimo de 2 siniestros anuales (considerados por orden de ocurrencia).

El importe de las indemnizaciones tendrá como límite el importe de los fees de gestión recibidos por KEREIS en ese ejercicio. Para el primer año de colaboración este límite quedará establecido en 500.000€.

En los años posteriores, este límite será revisado por el Steering Committee.

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

## 6 KEREIS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.

- 6.1 Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas han sido acordados por las Partes de conformidad con los Anexos.
- 6.2 Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas se prestarán desde las sedes de KEREIS en Barcelona (España). Todos los contactos con los clientes deben ser en el idioma español.
- 6.3 KEREIS no podrá realizar cambios que afecten a los servicios sin haber obtenido la conformidad previa y por escrito de CNP CAUTION.



## 7 CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS

- 7.1 KEREIS, en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, cumplirá en todo momento con todas las leyes aplicables y todos los códigos, directrices y requisitos pertinentes emitidos por la autoridad reguladora o gubernamental competente.
- 7.2 KEREIS deberá atenerse a todas las disposiciones legales y reglamentarias y directrices en vigor que resulten aplicables, así como a las políticas aprobadas por CNP CAUTION debidamente comunicadas a KEREIS, que deberá colaborar con CNP CAUTION en todo lo necesario y sin limitación para asegurar su cumplimiento. KEREIS deberá establecer los procedimientos internos adecuados que permitan garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como con las políticas internas de CNP CAUTION, y en su caso, hacer disponible al cliente las evidencias de dicho cumplimiento. Asimismo, KEREIS se compromete a cooperar con la autoridad de supervisión en relación con las Actividades Externalizadas.
- 7.3 En lo que respecta a la legislación sobre protección de datos, KEREIS se obliga a cumplir con toda la legislación de protección de datos aplicable en España o en su caso en Portugal durante la vigencia del Contrato, de conformidad con el anexo 3 el presente Contrato.
- 7.4 En particular, KEREIS llevará a cabo la verificación de los clientes de CNP contra las listas PEP (personas públicamente expuestas) y SIP (Special Interés People) así como contra las listas de sancionados que se están publicando en la Unión Europea como consecuencia de las sanciones financieras internacionales desde el 28 de febrero del 2022 se están aplicando.
- 7.5 En la medida en que lo exija el desempeño de sus funciones en virtud del presente Contrato, KEREIS adoptará las mejores prácticas y cumplirá, en todo momento, y en todos los aspectos, con las leyes y reglamentos aplicables en lo que respecta a la recepción, el acuse de recibo, la manipulación, la custodia, la contabilidad, la documentación, el registro, la transferencia y la gestión en general, de todas las primas y los fondos en poder KEREIS en relación con las pólizas.
- 7.6 KEREIS se compromete a no asociarse, participar o cometer Prácticas Corruptas en relación con el presente Contrato o en conexión con él. Además, KEREIS se compromete a garantizar que no se relacionará con ningún subcontratista, agente o tercero que esté vinculado de alguna manera a Prácticas Corruptas. KEREIS acuerda que prohibirá esas Prácticas Corruptas en el seno de su organización, que incluyen, entre otras, las siguientes:
- 7.6.1 soborno;
  - 7.6.2 extorsión o solicitud;
  - 7.6.3 el tráfico de influencias; y
  - 7.6.4 Prácticas Corruptas, en relación con un funcionario público en el plano internacional, nacional o local, un partido político, un funcionario de un partido o un candidato a un cargo político, y un director, funcionario o empleado de un partido, ya sea que estas prácticas se realicen directa o indirectamente, incluso a través de terceros.
- 7.7 KEREIS declara que cuenta con un Código ético y de conducta adaptado a sus circunstancias particulares y cuya actualización será notificada a CNP CAUTION y capaz de detectar la corrupción



y de promover una cultura de integridad ética en su organización. KEREIS declara que ha implementado y mantendrá actualizada una política de anticorrupción durante la vigencia de este Contrato.

- 7.8 Si surge alguna circunstancia posterior a la Fecha de entrada en vigor que haga necesario que CNP CAUTION evalúe la idoneidad de KEREIS para seguir prestando los Servicios de gestión y administración de pólizas, KEREIS cumplirá y facilitará toda información o documentación que le solicite CNP CAUTION a fin de garantizar que no esté involucrado en ninguna actividad o práctica corrupta ni tenga conexión con ella en un plazo máximo de DIEZ (10) DÍAS naturales desde que CNP lo solicite. El incumplimiento de las obligaciones sobre lucha y prevención de la corrupción, PEP y sancionados por parte de KEREIS podrá dar lugar a la resolución inmediata del presente Contrato a instancias de CNP CAUTION.

## **8 REGISTROS, AUDITORÍAS E INSPECCIONES**

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

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

- 8.2 CNP CAUTION podrá, a su costa, obtener un examen externo e independiente (ya sea financiero, de suscripción, relacionado con cuestiones de cumplimiento o de otro tipo) de registros, libros, documentos y registros informáticos, y KEREIS adoptará sin demora las medidas que indique CNP CAUTION que sean necesarias para remediar cualquier defecto que se ponga de manifiesto en ese examen. KEREIS prestará asistencia y apoyo a CNP CAUTION cuando se lleve a cabo ese examen externo e independiente. CNP CAUTION se compromete a no contratar a ningún Competidor Directo de KEREIS para llevar a cabo esta auditoría externa. En particular, los auditores externos que apoyen a CNP CAUTION en la auditoría de KEREIS no deben tener ningún



Conflicto de Interés con KEREIS.

- 8.3 KEREIS se compromete a facilitar la información y explicaciones necesarias a los auditores internos y/o externos de CNP CAUTION para posibilitar las funciones de auditoría y revisión.
- 8.4 En el plazo máximo de UN (1) MES desde la finalización de una auditoría por parte de CNP CAUTION, se enviará un informe preliminar a KEREIS. KEREIS tendrá un plazo máximo de DOS (2) SEMANAS para hacer cualquier observación por escrito y para proporcionar información adicional. Después de este período, CNP CAUTION enviará el informe final a KEREIS;

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

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

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

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

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

A falta de un descargo definitivo ("quitus") de acuerdo con lo anterior, a 31/12 del año natural N+2 se entenderá como una renuncia definitiva a toda reclamación por daños y perjuicios relativa a todas las decisiones de gestión tomadas en relación con los siniestros del ejercicio N

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

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

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



- 8.6 CNP CAUTION se reserva el derecho de actuar contra KEREIS en cualquiera de los siguientes casos:
- a) Fraude de cualquiera de los empleados de KEREIS.
  - b) La ocultación intencional o negligente por parte de KEREIS durante las auditorías, de cualquier información pertinente de la que la CNP CAUTION sólo tenga conocimiento después de la adopción de la resolución de la misma.
  - c) Toda decisión de gestión que sea objeto de controversia o para la cual CNP CAUTION haya manifestado su disconformidad.
  - d) Incumplimiento por parte de KEREIS, donde "Incumplimiento" a los efectos de esta Cláusula significa el incumplimiento de cualquiera de las instrucciones e indicaciones de la Aseguradora recibidas para la ejecución del presente contrato, así como las instrucciones contenidas en el informe final de auditoría.
  - e) Cualquier otro caso que CNP CAUTION entienda que se están vulnerando sus derechos.
- 8.7 Por la presente, KEREIS se compromete y garantiza que permitirá a CNP CAUTION o a un tercero designado en su nombre, realizar, al menos una vez al año, pruebas de penetración o intrusión en los sistemas y/o infraestructura propiedad de, utilizados y/o operados por KEREIS. KEREIS acepta y acuerda que el propósito de dichas pruebas será permitir a CNP CAUTION verificar que KEREIS posee un nivel adecuado de seguridad informática y de controles de seguridad de datos necesarios para garantizar la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales especificadas en el presente documento. CNP CAUTION se compromete a no contratar a ningún Competidor Directo de KEREIS para llevar a cabo esta auditoría externa. CNP CAUTION hará todo lo posible por no causar ningún daño a los sistemas o la infraestructura de KEREIS en la realización de las pruebas de intrusión, ni interrumpir la capacidad de KEREIS para prestar servicios a CNP CAUTION o a otros clientes de KEREIS. CNP CAUTION acuerda que notificará a KEREIS con un mínimo de un mes de antelación a la realización de las pruebas, informando a KEREIS del mes en que éstas se llevarán a cabo. CNP CAUTION no dará indicaciones a KEREIS sobre la fecha y hora exactas de la prueba, pero acordará con KEREIS no realizar dicha prueba en un momento en que las referidas pruebas afecten a su capacidad para prestar servicios tanto a CNP CAUTION o a otros clientes de KEREIS.
- 8.8 En caso de que se produzca una violación de la seguridad tanto en entornos de KEREIS como de CNP CAUTION que afecte o pueda afectar a los negocios de CNP CAUTION, la Parte afectada deberá informar inmediatamente de ello a la otra y como máximo en un plazo de 24 horas. Ambas partes cooperarán en la mayor medida posible con cualquier investigación necesaria tras cualquier incidente incluyendo, pero no limitándose a cooperar y facilitar cualquier examen forense de forma inmediata al descubrimiento de la brecha.
- 8.9 KEREIS proporcionará a CNP CAUTION toda la información que solicite anualmente en relación con el proceso de diligencia debida aplicable a los subcontratistas de KEREIS (acuerdos con terceros), así como la supervisión continua de los acuerdos con los subcontratistas en relación con cuestiones como, entre otras, la comprobación de los acuerdos de nivel de servicios, la situación financiera, el cambio de subcontratistas, la propiedad de los datos (incluidos los metadatos) y cualquier otra información relacionada con el desempeño de las relaciones a través de la cadena de dependencias en el plazo de UN (1) MES a partir de dicha solicitud. Igualmente,



proporcionará los cambios existentes sobre la información inicialmente proporcionada en los procesos de diligencia debida aplicados por CNP CAUTION.

## 9 CONFIDENCIALIDAD

### 9.1 A los efectos de esta Cláusula:

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

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

- i) Tratar dicha Información como confidencial y no revelar la misma, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Reveladora, mediante cualquier manera a cualquier persona, excepto a los empleados, asesores o auditores del Receptor cuando dichas personas o empresas que estén involucradas o les atañe en el cumplimiento del Contrato y necesiten en el curso de sus obligaciones recibir la Información;
- ii) Velar por que todas las personas y entidades mencionadas en el apartado i) sean conscientes, antes de la divulgación de esa Información, del carácter confidencial de la misma, de que tienen un deber de confianza con la parte que la divulga, y convengan en mantener esa Información confidencial de conformidad con las condiciones del presente Contrato y en hacer todo lo razonablemente posible para que esas personas y entidades cumplan esas obligaciones;
- iii) Hacer todo lo posible por aplicar y mantener medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar esa Información del acceso y uso no autorizados, y de la apropiación indebida;
- (iv) Tras la finalización o terminación de la ejecución de este Contrato, utilizar todos los esfuerzos razonables para entregar rápidamente a la Parte Reveladora la Información o, destruir o borrar todo el material suministrado por la Parte Reveladora (a su elección) que incorpore cualquier Información de dicha Parte y todas las copias de la misma.

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

- a) Que, en el momento de la revelación al receptor, es de dominio público;

- b) Que se recibe legalmente de un tercero independiente;
  - c) Que esté legalmente en posesión del Receptor o de sus respectivos empleados o asesores antes de la revelación y que no se adquiriera directa o indirectamente de la Parte que revela o de cualquiera de sus asesores;
  - d) Cuya revelación sea exigida por la ley o las normas de cualquier organismo regulador pertinente.
- 9.4 En el caso de cualquier revelación que se requiera de conformidad con la [Cláusula 9.3.d\)](#), el Receptor notificará sin demora ese hecho a la Parte Reveladora, de manera que pueda buscar un recurso apropiado para evitar su revelación o renunciar al cumplimiento de las disposiciones de esta Cláusula 9.
- 9.5 Cuando se requiera hacer cualquier revelación de información a cualquier entidad con el propósito de reunir datos sobre experiencias de siniestros fraudulentos o de cualquier otro tipo con respecto a las políticas contratadas por los clientes, se hará únicamente bajo los términos que se acuerden con CNP CAUTION.
- 9.6 Con carácter adicional a lo anterior, KEREIS se obliga:
- KEREIS se obliga a no utilizar ni divulgar ninguna información que pueda recibir como resultado del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, salvo para los fines del mismo. En particular, KEREIS no tendrá poder para, y se compromete a no utilizar ninguna de esas informaciones para ningún propósito de ventas o de comercialización o revelar esas informaciones a ninguna otra persona para ese uso.
  - KEREIS no tendrá ningún derecho de ningún tipo con respecto a los datos transferidos durante la prestación de los Servicios contratados por CNP CAUTION, incluida la información relativa a los Clientes de CNP CAUTION, cuya propiedad y todos los datos relativos a ellos permanecen en todo momento en CNP CAUTION.
  - En el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, podrá ser necesario que KEREIS realice el tratamiento de datos personales, en cuyo caso dicho tratamiento se realizará en los términos que figuran en los [Anexos 2 y 3](#).

## 10 PROPIEDAD INTELECTUAL

- 10.1 Todos los Derechos de Propiedad Intelectual de KEREIS que pertenezcan a KEREIS o a sus Filiales con anterioridad a la Fecha de Efecto del Contrato seguirán perteneciendo a KEREIS o a dichas Filiales.
- 10.2 Todos los Derechos de Propiedad Intelectual de CNP CAUTION que pertenezcan a CNP CAUTION o a empresas del Grupo al que pertenece con anterioridad a la Fecha de Efecto del Contrato seguirán perteneciendo a CNP CAUTION o a dichas empresas.
- 10.3 Nada de lo establecido en el Contrato transferirá la propiedad ni concederá ningún otro interés sobre ningún Derecho de Propiedad Intelectual de ninguna de las Partes a la otra, o de sus respectivas filiales o empresas de su grupo.



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

## 11 GOBERNANZA

- 11.1 KEREIS y CNP CAUTION establecerán un Comité de Servicios que constará de una persona nombrada por KEREIS y un representante de CNP CAUTION. Los miembros iniciales del Comité de Servicios serán los Representantes indicados en la Cláusula 22 "Notificaciones".
- 11.2 El primer Comité de Servicios se reunirá en un plazo máximo de 30 DÍAS hábiles tras la Fecha de Efecto del Contrato.
- 11.3 El Comité de Servicios celebrará reuniones de revisión, al menos de forma trimestral o con otra frecuencia que acuerden las Partes (las "**Reuniones de Revisión**") para debatir los asuntos que se indican en la Cláusula 11.5, si bien podrán tratar cualquier otro asunto que sea interés de las partes. Los Representantes correspondientes de cada Parte o sus delegados y otros representantes de las Partes que sean apropiados para los asuntos que van a tratarse podrán asistir o participar (por conferencia telefónica o videoconferencia) en las Reuniones de Revisión correspondientes.
- 11.4 KEREIS entregará a CNP CAUTION informes de actividad al menos CINCO (5) DÍAS hábiles antes de las Reuniones de Revisión programadas, indicando las actividades que KEREIS ha llevado a cabo durante desde la celebración de la última Reunión de Revisión, y los importes relacionados que se hayan cobrado a CNP CAUTION (los "Informes de Actividad").
- 11.5 El Comité de Servicios:

11.5.1 revisará el cumplimiento por parte de KEREIS de los Niveles de



Servicio según se indica en el Anexo 1;

- 11.5.2 revisará los Informes de Actividad entregados por el Proveedor;
- 11.5.3 analizará la necesidad de servicios adicionales, si existen;
- 11.5.4 establecerá y pondrá en práctica los planes de acción que sean convenientes para la mejora de la calidad de cualquiera de los Servicios;
- 11.5.5 identificará y analizará soluciones humanas, organizativas y técnicas para mejorar continuamente los Servicios que se prestan; y
- 11.5.6 en caso de ser necesario, pero siempre sin perjuicio de los derechos de las partes que se establecen en la Cláusula 29 "Resolución de Conflictos y Jurisdicción", llevará a cabo una función de resolución de Conflictos informal.

11.6 Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP CAUTION que se esperarían de la persona que desempeñará razonablemente las funciones de un miembro del Comité de Servicios que se indican en la Cláusula 11.5 anterior.

11.7 CNP CAUTION preparará las actas de cada Reunión de Revisión. Dichas actas se enviarán al Proveedor para su revisión por correo electrónico. En caso de que KEREIS no se oponga al contenido de las actas en un plazo de SIETE (7) DÍAS hábiles desde su recepción, los asuntos mencionados en las mismas constituirán un registro válido y vinculante de las decisiones que se tomaron en la Reunión de Revisión. En caso de existir cualquier desavenencia, será aplicable el proceso de Resolución de Conflictos que se incluye en la cláusula 31.

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

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

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

11.10 El Comité de Servicios:

- 11.10.1 revisará el cumplimiento e incumplimientos por parte de KEREIS de los Niveles de Servicio según se indica en el Anexo 1;
- 11.10.2 analizará la necesidad de servicios adicionales, si existen;
- 11.10.3 establecerá y pondrá en práctica los planes de acción que sean convenientes para la mejora de la calidad de cualquiera de los Servicios;



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

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

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

## 12 CONTROL Y REPORTING

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

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

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

12.4 En caso de que KEREIS incumpla el Indicador de SLA N° 1, tal como se establece en el [Anexo 1 "Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's"](#) del presente Contrato, KEREIS informará inmediatamente de dicho suceso al Manager de Operaciones y al Director de Operaciones de CNP CAUTION. KEREIS proporcionará a CNP CAUTION un informe en el que se detalle la naturaleza y la duración de la infracción y cualquier otra información que CNP CAUTION solicite en relación con la infracción.

## 13 GARANTÍAS Y COMPROMISOS

### 13.1 Garantía - Capacidad corporativa

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

### 13.2 Compromiso - Cumplimiento y regulación

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

## 14 TERMINACIÓN

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

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

- (i) inmediatamente por CNP CAUTION o KEREIS si alguna garantía dada por la otra resulta ser falsa o engañosa en cualquier aspecto material en el momento en que se hizo o se dio;
- (ii) inmediatamente por CNP CAUTION o KEREIS si la otra parte incurre o persiste en un Incumplimiento de cualquiera de las condiciones del presente Contrato y no ha subsanado dicho incumplimiento (o dicho incumplimiento no puede ser subsanado) en un plazo de TREINTA (30) DÍAS a partir de la recepción, por cualquier medio que permite acreditar dicha recepción por la otra parte, de la notificación de dicho incumplimiento y de la solicitud de dicha subsanación;
- (iii) inmediatamente por CNP CAUTION, en caso de tres incumplimientos cometidos por KEREIS, durante cualquier período de DOCE (12) MESES, de cualquiera de los Indicadores Mensuales críticos establecidos como Niveles de Servicio en los Anexos al presente Contrato;
- (iv) inmediatamente, por una Parte, si la otra Parte deja de disponer en cualquier momento de las autorizaciones pertinentes que le permitan cumplir legalmente las obligaciones previstas en el presente Contrato;
- (v) inmediatamente por CNP CAUTION, si hay una violación por parte de KEREIS de los compromisos de confidencialidad establecidos en la [Cláusula 9 "Confidencialidad"](#);
- (vi) inmediatamente por KEREIS, si hay una violación por parte CNP CAUTION del compromiso de confidencialidad establecido en la [Cláusula 9 "Confidencialidad"](#);
- (vii) inmediatamente por CNP CAUTION, en el caso de que KEREIS sufra un cambio de control accionario, siempre que este cambio accionario afecte a CNP.

14.3 Cuando una entidad gubernamental determine que una de las partes ha participado en Prácticas Corruptas la parte que no haya incumplido tiene derecho a rescindir inmediatamente el presente Contrato. Cuando una Entidad Gubernamental haya determinado que la parte incumplidora ha incurrido en Prácticas Corruptas, la parte no incumplidora tiene derecho a solicitar la devolución del equivalente a DOCE (12) MESES de los honorarios por Servicios de Gestión y Administración de Pólizas en un plazo de TREINTA (30) DÍAS a partir de la solicitud por escrito de la parte no incumplidora. En este caso la parte incumplidora no tendrá derecho a recibir cantidad ni penalización alguna por terminación anticipada



14.4 Toda terminación del presente Contrato en virtud de la presente cláusula se hará sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos a los que cualquiera de las partes pueda tener derecho en virtud del presente Contrato o de la ley y no afectará a los derechos o responsabilidades acumulados por cualquiera de las partes ni a la entrada en vigor o el mantenimiento de cualquier disposición que, expresa o implícitamente, tenga por objeto entrar en vigor o continuar en vigor en dicha terminación o después de ella.

## 15 ASISTENCIA PARA LA SALIDA

15.1 En caso de terminación, por cualquier causa, ambas partes prestarán la máxima colaboración para definir y acometer el plan de salida y la transmisión de los Servicios a CNP CAUTION o cualquier tercero designado por ésta. El Steering Committee deberá definir dicho plan **por escrito** y someterlo a **los Representantes de ambas Partes para su firma. En el caso de que el Steering Committee no consiga ponerse de acuerdo en las estipulaciones del Plan de Salida en un plazo de DIEZ (10) DÍAS hábiles desde que se reúna el Comité de Seguimiento Externalización para tratar este punto (o en un plazo mayor que acuerden las partes), las Partes someterán el Plan de Salida a Resolución de Conflictos.**

15.2 A los efectos de lo determinado en el apartado anterior, tras la entrega de una notificación para rescindir el presente Contrato, las Partes deberán definir el Plan de Salida estableciendo las obligaciones a cumplir por cada una, para ello se deberá reunir el Steering Committee en un plazo máximo de VEINTE (20) DÍAS naturales desde que se reciba dicha notificación.

15.3 Excepto que las Partes acuerden otra cosa, las obligaciones de cada una estipuladas en el Plan de Salida serán adicionales y no sustituirán a las obligaciones prestación de los Servicios. KEREIS seguirá prestando y CNP CAUTION seguirá recibiendo los Servicios según las condiciones de este Contrato.

15.4 Si, después de la fecha de terminación, una de las Partes tiene una deuda contraída con la otra Parte, justificada con una o varias facturas, la Parte que tiene dicha deuda liquidará el importe en el plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS HÁBILES siguientes;

15.5 Si se pone fin al presente Contrato de conformidad con la [Cláusula 14.2.i\)](#), se aplicará la penalización por terminación anticipada prevista en el Anexo 4.

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

16.1 En el caso de terminación del Contrato, KEREIS transferirá a CNP CAUTION, o a cualquier tercero designado por ésta, toda la información que tenga en relación con este Contrato.

16.2 KEREIS, si así lo solicita CNP CAUTION, deberá encargarse, a coste de CNP CAUTION, de que se copien todos los Datos de CNP CAUTION a sus propios medios de almacenamiento y entregará toda la información y datos (incluyendo los datos relativos a contratos, tomadores, asegurados y/o beneficiarios) a CNP CAUTION en un plazo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la rescisión del presente Contrato.

16.3 KEREIS deberá devolver inmediatamente a CNP CAUTION tras la rescisión del Contrato todos los documentos, manuales, informes y otros materiales (incluyendo todas las copias) que se hayan suministrado en virtud del Contrato o en relación con su ejecución y que contengan Información



Confidencial de CNP CAUTION o información relativa a pólizas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios o cualquier Dato de Carácter Personal y deberá certificar que ha cumplido con esta obligación.

- 16.4 KEREIS apoyará, asistirá y cooperará con CNP CAUTION y con cualquier tercero designado por CNP CAUTION para hacerse cargo de la prestación de todos y cada uno de los servicios de gestión y administración de pólizas tras la terminación del presente Contrato, a fin de permitir a CNP CAUTION o a cualquier tercero designado por CNP CAUTION pueda garantizar la plena continuidad y calidad de la prestación de servicios a los asegurados y titulares de las pólizas.
- 16.5 Los costes extraordinarios (entendidos como los no correspondientes a la normal gestión de los Servicios) en que KEREIS tuviera que incurrir para la transmisión de la información y datos a CNP CAUTION o el tercero designado por ésta, serán asumidos por CNP CAUTION o el tercero designado. KEREIS deberá someter a la aprobación de CNP CAUTION aquellos costes que sean a su cargo.
- 16.6 Para evitar cualquier tipo de duda, ni KEREIS ni sus Subcontratistas deberán conservar ninguna copia de la información y datos incluyendo los Datos de Carácter Personal tras la rescisión de este Contrato y serán responsables del borrado de sus sistemas.
- 16.7 Si KEREIS no cumple plenamente con lo estipulado en la [Cláusula 16 "Transmisión de datos después de la fecha de terminación o no renovación"](#), o no lo hace dentro de los plazos previstos por CNP CAUTION y acordados entre las partes, KEREIS estará obligado a pagar una penalización a CNP CAUTION. Para no dar lugar a interpretación, el incumplimiento total incluye, entre otras cosas, la retención de cualquier documento relacionado con los servicios de gestión y administración de pólizas prestados a CNP CAUTION, ya sea en copia impresa o en formato electrónico; el suministro de información de tal manera que CNP CAUTION no pueda comprenderla razonablemente; el suministro de cualquier fichero después de la fecha solicitada por CNP CAUTION o de cualquier otra forma prevista en el presente Contrato. La penalización será equivalente al importe total abonado por CNP CAUTION a KEREIS en concepto de remuneración de servicios por el presente contrato.

## 17 INTEGRIDAD DEL CONTRATO

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



## 18 GASTOS

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

## 19 PENALIZACIONES

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

## 20 MODIFICACIÓN

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

## 21 RENUNCIA

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

## 22 ASOCIACIÓN

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

## 23 NOTIFICACIONES

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

---

**CNP CAUTION:**

---

---

Dirección: CNP CAUTION Sucursal en España, Calle Cedaceros, 10, 5 planta,  
28014-Madrid (ESPAÑA)  
E-Mail: [David.lattes@cnp.es](mailto:David.lattes@cnp.es);  
A la Atención: Representante Legal

---

**KEREIS:**

Dirección: KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L., Barcelona, Avda. Diagonal 622  
E-Mail: [Paz.andrada@kereisiberia.com](mailto:Paz.andrada@kereisiberia.com)  
Atención: Director General

---

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

- i) En ese día hábil, si se entrega personalmente cuando se deja en la dirección mencionada en la presente Cláusula antes de las 17.00 horas GMT de un día hábil;
- (ii) Si se envía por correo certificado o burofax a la fecha del acuse de recibo.

## 24 DIVISIBILIDAD

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

## 25 PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES/RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE

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

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

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

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



## **26 GESTIÓN DEL CAMBIO**

- 26.1 Durante toda la duración del Contrato, las Partes acuerdan centrarse constantemente en la mejora continua de los Servicios.
- 26.2 Las modificaciones al presente Contrato deberán acordarse por ambas partes y formalizarse en un anexo al mismo.
- 26.3 Dichas modificaciones deberán ser solicitadas por cualquiera de las partes por escrito, mediante comunicación efectuada por el representante de una parte al representante de la otra.
- 26.4 La parte receptora de la solicitud deberá valorar la modificación solicitada y manifestar a la otra su conformidad o desacuerdo con la misma.
- 26.5 En el caso de solicitud de nuevos servicios o nuevos desarrollos de carácter informático o modificaciones de los niveles de servicio, KEREIS deberá entregar por escrito a CNP CAUTION el coste económico correspondiente a dicho cambio, el plazo de desarrollo, y en su caso, los niveles de servicio a aplicar, para la aceptación por escrito por parte de CNP CAUTION.

Los nuevos servicios, o desarrollos informáticos solicitados por CNP CAUTION y que sean financiados por ella, no podrán ser utilizados por KEREIS en la prestación de servicios a otros terceros de cualquier clase, salvo que las Partes acuerden otra cosa.

Cuando dichos nuevos servicios o desarrollos informáticos generen derechos de propiedad intelectual para KEREIS, CNP CAUTION ostentará una licencia de uso exclusiva e irrevocable, para usar, adaptar, modificar, copiar y dar soporte en la medida que sea necesaria para recibir, mantener o transferir los Servicios.

- 26.6 KEREIS se obliga en todo momento a adecuar los Servicios a la normativa en vigor, realizando los cambios necesarios para ello y soportando los costes derivados de dichos cambios.
- 26.7 KEREIS deberá soportar los costes derivados de la resolución de incidentes de los aplicativos y/o procesos o, de aquellos gastos que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio establecidos inicialmente.
- 26.8 Las Partes aceptan que KEREIS puede, durante la vigencia del presente Contrato, requerir adiciones, supresiones o alteraciones para mantener la adecuada prestación de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas. KEREIS garantiza que dichas adiciones, supresiones o alteraciones estarán en consonancia con las mejores prácticas de la industria, y serán exclusivamente necesarias para cumplir adecuadamente los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas y se informará por escrito a CNP CAUTION. Los costes que generen dichas modificaciones serán asumidos por KEREIS.

## **27 CLÁUSULA DE PREVENCIÓN FRENTE AL FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN**



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. Se adjunta como Anexo 5 inseparable carta sobre los principios éticos que aplican a CNP CAUTION y de los que KEREIS debe ser conocedor y respetar en sus relaciones con el mismo.

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

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

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

## **28 APLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS**

Ninguna de las partes realizará pago de cantidad alguna que les pueda exponer o implique cualquier sanción, prohibición o aplicación de medidas restrictivas, en virtud de resoluciones de cualquier organismo internacional y, en especial, aquéllas promulgadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América, los Gobiernos Francés o Español, así como cualquier autoridad que pertenezca a los anteriores.

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

## **29 FUERZA MAYOR**

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

- las obligaciones de la Parte Afectada derivadas de este Contrato se suspenderán mientras dure el Hecho de Fuerza Mayor y hasta el punto en que dicho hecho impida, dificulte o retrase dichas obligaciones;



- la Parte Afectada deberá notificar inéditamente a la otra Parte por escrito y, en todo caso, en un plazo no superior de 24 (veinticuatro) horas desde la fecha en la que comenzó el Hecho de Fuerza Mayor, y los efectos de dicho Hecho de Fuerza Mayor sobre su capacidad de desempeñar sus obligaciones derivadas del presente Contrato;
- si la Parte Afectada no procede a comunicar en el plazo establecido la existencia de un Hecho de Fuerza Mayor, los Servicios se deberán seguir prestando y se continuará la aplicación de los Niveles de Servicios y penalizaciones establecidas al efecto.
- la Parte Afectada hará todos los esfuerzos razonablemente posibles para mitigar los efectos del Hecho de Fuerza Mayor sobre el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato; y
- en cuanto sea razonablemente posible tras la finalización del Hecho de Fuerza Mayor, la Parte Afectada notificará a la otra Parte por escrito con acuse de recibo que dicho Hecho de Fuerza Mayor ha finalizado y retomará el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.

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

### 30 LEYES VIGENTES

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

### 31 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y JURISDICCIÓN

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

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

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

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

31.4 KEREIS y CNP CAUTION podrán comenzar otros procedimientos formales aparte de los

establecidos en este documento para la resolución de un conflicto en caso de que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

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

## 32 JURISDICCIÓN

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

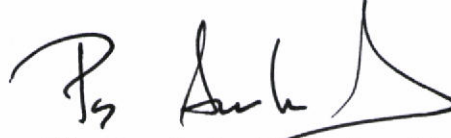
Y, en prueba de conformidad, cada una de las Partes contratantes formaliza el presente Contrato en la fecha indicada en el encabezamiento.

**POR CNP CAUTION, Sucursal en España**



**Fdo.:** David Lattes

**POR KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.**



**Fdo.:** Paz Andradá-Vanderwilde



## ANEXO 2

### SERVICIOS DE IT

#### **1. INTRODUCCIÓN:**

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

#### **2. ASEGURAMIENTO DE CUMPLIMIENTO:**

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

#### **3. DERECHO DE AUDITORÍA:**

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

#### **4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

##### **a. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

KEREIS deberá definir y documentar todos aquellos procedimientos que la organización necesite para asegurar una correcta planificación, operación y control de sus procesos de seguridad de la información. Dichos procedimientos deberán quedar siempre a disposición de CNP CAUTION, debiendo permanecer actualizados y siendo revisados periódicamente.

##### **b. ADMINISTRACIÓN:** El acceso a los puertos de diagnóstico y configuración de sistemas que traten información de CNP CAUTION estará restringido únicamente a las personas y aplicaciones autorizadas.

##### **c. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES:** KEREIS deberá revisar y actualizar la segregación de funciones dentro del procedimiento de gestión de identidades, con la periodicidad que establezca CNP CAUTION. De esta manera, se garantizará que cualquier tipo de usuario acceda únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.



d. **ANÁLISIS DE RIESGOS:**

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

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

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

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

f. **CIFRADO:**

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

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

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

g. **APIs:**

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

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

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

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



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

**m. REDUNDANCIA:**

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

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



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

**5. CONFIDENCIALIDAD:**

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

**6. SEGURIDAD FÍSICA**

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

**7.- CONTINUIDAD DE NEGOCIO:**

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

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



**8.- COMUNICACIÓN DE EVENTOS:**

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

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

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

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

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

**9. INCIDENTES:**

**9.1 La administración:**

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

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



razonablemente posible, y en cualquier caso no más tarde de 5 (cinco) días laborables desde la resolución del incidente, a menos que las Partes acuerden lo contrario.

**2.1. 9.2 Herramientas y canales:**

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

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

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

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 28 de marzo de 2023.

**POR CNP CAUTION, Sucursal en España**

**Fdo.:** David Lattes

**POR KEREIS SOLUTIONS SPAIN, S.L.**

**Fdo.:** Paz Andrada-Vanderwilde

## ANEXO 5.- PRINCIPIOS ÉTICOS DEL GRUPO CNP ASSURANCES

Por medio del presente Anexo se incluyen los principios éticos del Grupo CNP Assurances al que pertenece CNP CAUTION, Sucursal en España:



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

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

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

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

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

También seguiremos atentos al cumplimiento de prácticas comerciales justas.

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

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

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

**You will find these principles in C@pEthic, our Group code of conduct, on our corporate site at [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr) and in our policies, available on request.**

Stéphane DEDEYAN  
Director General

Evelyn TORTOSA  
Director Conformidad Grupo

Y en prueba de recepción el suscriptor en el carácter con el que interviene, firma el presente anexo en Madrid a 28 de marzo de 2023.

Por duplicado a un solo efecto.

**POR KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.**

Fdo.: Paz Andrada-Vanderwilde



**ANEXO 3**  
**Procesamiento de datos**

A los efectos de este Anexo:

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

**'Encargado de tratamiento'** significa: **KEREIS SOLUTIONS IBERIA, 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 checked="" type="checkbox"/> Recogida     | <input checked="" type="checkbox"/> Registro          |
| <input type="checkbox"/> Estructuración          | <input checked="" type="checkbox"/> Modificación      |
| <input type="checkbox"/> Conservación            | <input type="checkbox"/> Extracción                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consulta     | <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión |
| <input type="checkbox"/> Difusión                | <input type="checkbox"/> Interconexión                |
| <input type="checkbox"/> Cotejo                  | <input checked="" type="checkbox"/> Limitación        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Supresión    | <input type="checkbox"/> Destrucción                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservación | <input type="checkbox"/> Comunicación                 |
| <input type="checkbox"/> Otros: .....            |   |

## **2. Identificación de la información afectada**

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

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

## **3. Duración**

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

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

## **4. Obligaciones del encargado del tratamiento**

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

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

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

- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión



Europea o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

- c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos (éste último, en el caso de que sea obligatoria su designación de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
  2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
  3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1 párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas. En todo caso, queda prohibido realizar una transferencia internacional de los datos propiedad del CLIENTE, a un tercer país que no cuente con unas garantías adecuadas.
  4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
    - i) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
    - ii) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    - iii) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
    - iv) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

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

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros que sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia

legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación

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

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

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

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

f. Transferencias internacionales de datos:

El Encargado del Tratamiento no podrá los servicios y datos personales objeto de este Contrato.

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

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

g. 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.



- h. 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.
- i. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- j. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- k. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
  - 1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
  - 2. Limitación del tratamiento
  - 3. Portabilidad de datos
  - 4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección: [gdpr.es.peticion@cnp.es](mailto:gdpr.es.peticion@cnp.es). La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

l. Derecho de información

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

m. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

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

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

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

- 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.

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

El PROVEEDOR estará sujeto a unas medidas de seguridad que serán adecuadas para la protección de los datos personales y demás información que deberá llevarse a cabo



por el PROVEEDOR. Las medidas de seguridad serán las contenidas en el Anexo 2 de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable de tratamiento con fecha de firma del presente Anexo.

En todo caso, deberá implementar mecanismos para:

- (i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - (ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - (iii) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
  - (iv) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- q. Tener designado un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable (en el caso de que esté obligado a designarlo de acuerdo a lo dispuesto en la normativa).
- r. Destino de los datos

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

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

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

- s. Implementar las medidas de seguridad siguientes:

#### **MEDIDAS ORGANIZATIVAS.**

- Todo el personal del Encargado del Tratamiento con acceso a los datos personales deberá tener conocimiento de sus obligaciones con relación a los tratamientos de datos personales y serán informados acerca de dichas obligaciones.

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

## **MEDIDAS TÉCNICAS**

- Identificación:
  - Cuando el mismo ordenador o dispositivo se utilice para el tratamiento de datos personales y fines de uso personal, se debe disponer de varios perfiles o usuarios distintos para cada una de las finalidades. Debe mantenerse separados los usos profesional y personal del ordenador.
  - Se debe disponer de perfiles con derechos de administración para la instalación y configuración del sistema, y usuarios sin privilegios o derechos de administración para el acceso a los datos personales. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridad puedan obtenerse privilegios de acceso o modificar el sistema operativo.
  - Se garantizará la existencia de contraseñas para el acceso a los datos personales almacenados en sistemas electrónicos. La contraseña tendrá al menos 8 caracteres y mezcla de números y letras.
  - Las contraseñas se almacenarán en los sistemas en un formato ininteligible y se deberán cambiar periódicamente.
  - Debe existir un límite de intentos en accesos reiterados no autorizados a los sistemas. Traspasado este límite, se bloqueará el acceso al sistema y tan solo podrá ser restablecido, a petición del titular del usuario, por un administrador, que generará una nueva contraseña caducada.



- Cuando a los datos personales accedan distintas personas, para cada persona con acceso a los datos personales, se dispondrá de un usuario y contraseña específicos (identificación inequívoca).
  - Se debe garantizar la confidencialidad de las contraseñas, evitando que queden expuestas a terceros. En ningún caso se compartirán las contraseñas ni se dejarán anotadas en lugar común y el acceso de personas distintas del usuario.
- Salvaguarda

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

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

En todo caso, y como MEDIDAS DE CARÁCTER GENERAL, se deberán implementar mecanismos para:

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

## **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.

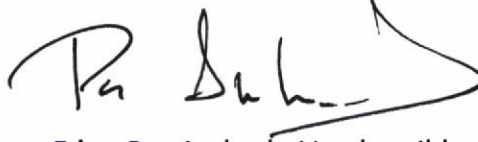
Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 28 de marzo de 2023.

**POR CNP CAUTION, Sucursal en España**



**Fdo.:** David Lattes

**POR KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.**



**Fdo.:** Paz Andrada-Vanderwilde

## Anexo 6

### **FICHEROS DE INTERFACE (PÓLIZAS, RECIBOS Y SINIESTROS):**

**(a)** Formato y estructura de los ficheros:

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

**(b)** Canal de comunicación:

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

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

**(c)** Proceso de control de cambios:

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

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

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

Las Partes acuerdan que para cada cambio presentado por CNP a KEREIS después de la fecha de



aprobación, el calendario de aplicación podrá ser revisado por las Partes.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 28 de marzo de 2023.

**POR CNP CAUTION, Sucursal en España**



**Fdo.:** David Lattes

**POR KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.**



**Fdo.:** Paz Andrada-Vanderwilde

## Anexo 7

### Reporting

KEREIS proporcionará los siguientes informes, con la frecuencia y en el formato que se indica en el cuadro siguiente, excepto en aquellas entidades que también tengan productos asegurados con CNP Assurances, debido a que sólo se enviarán Reporting correspondientes a CNP Assurances.

- **Informes anuales:**

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

- **Informes mensuales:**

| Informe                    | Periodicidad | Fecha envió | Tipo fichero | Genera | Recibe        | Canal                  | Comentarios  |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|--------|---------------|------------------------|--|
| Comisión Report            | Mensual      | Día 7       | XLS          | KEREIS | CNP           | Correo                 | Si cae en festivo, después   |
| Liquidation Report         | Mensual      | Día 7       | XLS          | KEREIS | CNP           | Correo                 | Si cae en festivo, después   |
| Histórico AML              | Mensual      | Día 7       | XLS          | KEREIS | CNP - PBC CNP | SFTP - Mientras correo | Pendiente validar con CNP, ON HOLD hasta que no finalice el desarrollo |
| Informe SLA                | Mensual      | Día 15      | XLS          | KEREIS | CNP           | Correo                 | Informe con la información del SLA gestionado del mes anterior         |
| Informe                    | Periodicidad | Fecha envió | Tipo fichero | Genera | Recibe        | Canal                  | Comentarios  |
| Pólizas (Base referencial) | Mensual      | Día 7       | XLS          | KEREIS | CNP           | SFTP - Mientras correo | Desarrollado   |
| Póliza-                    | Mensual      | Día 7       | XLS          | KEREIS | CNP           | SFTP -                 | Desarrollado   |



|   |         |        |     |        |     |                        |   |
|---|---------|--------|-----|--------|-----|------------------------|---|
| Producto (Base referencial)                               |         |        |     |        |     | Mientras correo        |   |
| Póliza-Asegurado-Garantía (Base referencial)              | Mensual | Día 7  | XLS | KEREIS | CNP | SFTP - Mientras correo | Desarrollado  |
| Póliza-Tomador (Base referencial)                         | Mensual | Día 7  | XLS | KEREIS | CNP | SFTP - Mientras correo | Desarrollado  |
| Póliza-Garantía-Asegurado-Beneficiario (Base referencial) | Mensual | Día 7  | XLS | KEREIS | CNP | SFTP - Mientras correo | Desarrollado  |
| Personas (Base referencial)                               | Mensual | Día 7  | XLS | KEREIS | CNP | SFTP - Mientras correo | Desarrollado  |
| Recibos (Base referencial)                                | Mensual | Día 7  | XLS | KEREIS | CNP | SFTP - Mientras correo | Desarrollado  |
| Stock file (Base referencial)                             | Mensual | Día 7  | XLS | KEREIS | CNP | SFTP - Mientras correo | Desarrollado  |
| Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)                | Mensual | Día 20 | XLS | KEREIS | CNP | Correo                 | Información sobre el stock de quejas que incluye el último estado de las quejas gestionadas por KEREIS durante el mes anterior (del 1 al 31). |

- **Informes semanales:**

| Informe                                     | Periodicidad | Fecha envió | Tipo fichero | Genera | Recibe       | Canal                  | Comentarios |
|---|--------------|-------------|--------------|--------|--------------|------------------------|-------------|
| Envío Fichero EIAC_POR DISTRIBUIDOR_Pólizas | Semanal      | Viernes     | XLS          | KEREIS | Distribuidor | SFTP - Mientras correo |             |

|   |         |             |     |            |                  |                              |  |
|---|---------|-------------|-----|------------|------------------|------------------------------|--|
| Envío Fichero<br>EIAC_POR<br>DISTRIBUIDOR_Recibos | Semanal | Vierne<br>s | XLS | KEREI<br>S | Distrib<br>uidor | SFTP -<br>Mientras<br>correo |  |
|---|---------|-------------|-----|------------|------------------|------------------------------|--|

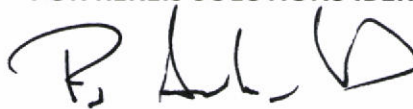
Y para que así conste firman las partes el presente documento por duplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid a 28 de marzo de 2023.

**POR CNP CAUTION, Sucursal en España**



**Fdo.:** David Lattes

**POR KEREIS SOLUTIONS IBERIA, S.L.**



**Fdo.:** Paz Andrada-Vanderwilde