



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

AS406.1

<b>Fecha:</b>	18/12/2023						
<b>Sociedad:</b>	CNP ASSURANCES / CNP CAUTION						
<b>Tipo de documento:</b>	Contrato /Anexos	Presupuesto/ Proyecto	Doc. Consejo	Doc. Hacienda	Doc. DGSEF	Doc. Planes/EPSV	Otro:
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Solicitado por:</b>							
<b>Contenido / Objetivo:</b> Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	Contrato de prestación de servicios de gestión y administración de pólizas a CNP de acuerdo con los términos del presente contrato y según detalla el anexo 1						

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

<b>Denominación del Documento:</b>	Contrato de Prestación de servicios		
<b>Apoderado/s de CNP:</b> <i>(según importe económico del contrato)<sup>(1)</sup></i>	David Lattes		
<b>Contraparte:</b> <i>(proveedor, o interviniente)</i>	APRIL PORTUGAL, S.A.		
<b>Fecha de inicio del contrato:</b>	04/12/2023		
<b>Fecha de vencimiento del contrato:</b>	Anual renovable		
<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 checked="" type="checkbox"/> Trimestral	<input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

**- OBLIGATORIO -**

<b>Responsable del Departamento y Director correspondiente:</b> Fabrice Alberti	Fecha: 18/12/2023	Firma:	Firma:
<b>Verificación de Control Financiero:</b> <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Verificación de Control de Gestión:</b> <i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Revisión Asesoría Jurídica:</b> Nereida Guardiola Cano / Ernesto Thode	Fecha: 18/12/2023	Firma:	Firma: Per mi compañeros
<b>Comentarios Asesoría Jurídica:</b>			
<input type="checkbox"/> CORRESPONSABLE <input checked="" type="checkbox"/> ENCARGADO <input type="checkbox"/> N/A			
<b>Verificación de Compras:</b>	Fecha: 18/12/2023	Firma:	
<b>Representante Legal o Director Financiero</b> David Lattes	Fecha: 18/12/2023	Firma:	

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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ENTRE

CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España

CNP CAUTION, Sucursal en España

Y

APRIL PORTUGAL, S.A.



Reunidos:

**De una Parte**, Sérgio Miguel Valente de Aguilar de Oliveira Nunes, mayor de edad, de nacionalidad portuguesa, con domicilio a Av. da República, 45, 4º Esq., 1050-187 Lisboa, y provisto del NIF Nº 163727511.

**Y, de otra Parte**, D. David Vincent Lattes mayor de edad, de nacionalidad francesa, con domicilio a efectos del presente acuerdo en Calle Cedaceros, 10 Planta 5, 28014-Madrid y provisto del de NIE nº Y6119145D.

Intervienen:

El primero, en nombre y representación de la compañía **APRIL PORTUGAL, S.A.** - Agente de Seguros inscrito na ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o nº 408281627 - Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o NIF 508540887 - Sede: Av. da República, 45, 4º Esq., 1050-187 Lisboa, na qualidade de Administrador Delegado.

En adelante, se denominará "APRIL".

El segundo, en nombre y representación de las siguientes sociedades, ambas pertenecientes al Grupo CNP ASSURANCES:

**CNP ASSURANCES S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA**, con domicilio social en Calle Cedaceros nº 10, planta 5ª, 28014 Madrid, planta 5ª, y NIF W0013620J. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30.634, Folio 137 Hoja M-73979.

**CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA**, con domicilio social en Calle Cedaceros nº 10, planta 5ª, 28014 Madrid, y NIF W0010754J, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 33.803, Folio 166 Hoja M-608403.

En adelante, ambas sociedades se denominarán conjuntamente "CNP" o "CLIENTE".

Manifiesta el Sr. David Vincent Lattes que su nombramiento y facultades se encuentran plenamente vigentes sin que hayan sufrido modificación alguna por parte de sus representadas.

En lo sucesivo, a APRIL y CNP se les denominará conjuntamente como las "Partes" e individualmente como la "Parte".

#### EXPONEN:

- I. Que APRIL es una sociedad perteneciente al grupo APRIL, dedicada entre otras actividades a la prestación de servicios de asesoramiento y consultoría en materia de seguros y siniestros para la atención de sus clientes, con independencia de que éstos estén asegurados en virtud de pólizas de seguro contratadas con la mediación de alguna empresa del Grupo APRIL u otro mediador distinto.
- II. CNP ASSURANCES, S.A. Sucursal en España, y CNP CAUTION, Sucursal en España, son las sucursales españolas de las compañías de seguros francesas CNP Assurances, S.A. y CNP



- Caution, S.A., respectivamente, cuyo objeto social es desarrollar cualesquiera actividades de seguro en los ramos 00 Vida, 01 Accidentes, 02 Enfermedad (CNP Assurances, Sucursal en España) y 16 Pérdidas Pecuniarias (CNP Caution, Sucursal en España) para los que están autorizadas y, a tal efecto, realizar todo tipo de actividades conexas o complementarias que se requieran para llevar a cabo la actividad de aseguramiento.
- III. Que APRIL está interesado en prestar, y CNP está interesado en recibir la gestión, tramitación y administración de productos de seguros de vida y de no vida, de acuerdo con las especificaciones contempladas en el en el Anexo 1, bajo las términos y condiciones de este Contrato.
- IV. Que los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas (TPA) a los que hace referencia el presente contrato se realizarán por APRIL respecto a los Usuarios acordados por las partes (tal y como este término se define en el Anexo 1 descritos en el presente Contrato.
- V. Basándose en la veracidad del expositivo que antecede, ambas Partes convienen en celebrar el presente Contrato de Prestación de Servicios (el "Contrato"), que se registrá por las siguientes.

## CLÁUSULAS

### I. DEFINICIONES

Las partes convienen que, en relación con el presente contrato, los siguientes términos tendrán las definiciones que a continuación se indica:

- a. "Información Confidencial": Significa todas las informaciones (independientemente del soporte y forma de obtención) divulgadas por una de las Partes, sus empleados, agentes o representantes a la otra Parte en relación con el objeto del presente Contrato y a la actividad de cada una de las Partes, incluyendo, pero sin limitar los siguientes:
- Los servicios de gestión y administración de pólizas (TPA) contemplados en el presente Contrato; y
  - Cualquier información de naturaleza organizativa, financiera, comercial, tecnológica u otra, en relación con las actividades, negocio, clientes, proveedores, proyectos, operaciones, trabajadores, secretos comerciales, *know-how*, datos personales, aplicaciones informáticas y servicios de las Partes (o de cualquier entidad del grupo a la que pertenezca).
- b. "Información Necesaria": Significa la información requerida al Usuario, según operativa reflejada en el Anexo 3 de este Contrato, por APRIL con el fin de poder llevar a cabo los servicios descritos en el presente Contrato.
- c. "Legislación Protección de Datos de Carácter Personal": Significa la EI REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro.

- d. "Manual Operativo": Significa los procesos operativos de la prestación de Servicios de Gestión y Administración de Pólizas de APRIL.
- e. "Certificado Individual": Es cada uno de los certificados individuales de seguros correspondientes a la póliza de seguros entre CNP y el Tomador.
- f. "Precio": Significa lo dispuesto en el Anexo 4 del presente contrato.
- g. "Gestión, tramitación y administración": Significa los servicios de Gestión de siniestros, descritos en el Anexo 1 del presente Contrato.
- h. "Usuarios": Las personas con derecho a acceso a los servicios de gestión y administración de pólizas. Son los asegurados de los ramos de vida y no vida, celebrados entre CNP y el Tomador y que figuran relacionadas en los Anexos al presente contrato y cuya tarifa ha sido pagado por CNP a APRIL durante la vigencia del presente Contrato.
- i. "Cancelación del Contrato": Significa que APRIL, como proveedor de servicios de gestión y administración de pólizas, no seguirá siendo responsable de los servicios de gestión y administración de pólizas prestados en virtud del presente Contrato.
- j. "Productos de Seguro o Producto": Significa los seguros distribuidos por CNP incluidas sus modificaciones posteriores sobre los que se prestarán los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas identificados en los anexos al presente Contrato.
- k. "Incumplimiento": Se entiende por 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.
- l. "Registros": Se entiende 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 APRIL a CNP
- m. "Territorio": Significa el territorio de Portugal.
- n. "Día Hábil": Significa todos y cada uno de los días laborables, de lunes a viernes a excepción de festivos nacionales.
- o. "Error": Significa cualquier fallo en un proceso acordado entre las partes u obligación contractual (incluidos los términos y condiciones de las pólizas de seguro).
- p. "Horas de Trabajo": Significa las horas de 9:00 a 17:00 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.
- q. "Hecho de Fuerza Mayor": Tiene el significado que se le da en el artículo 439, nº 1, del Código Civil Portugués.

- r. 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.
- s. "Prácticas corruptas": Tiene el significado que se le da en Código Penal portugués o cualquier otra normativa que en el futuro pudiera modificarlo o sustituirlo.
- t. "Pólizas" se refiere a las pólizas de seguros colectivas o individuales emitidas por CNP y cuya gestión, en toda o parte, sea delegada a APRIL.
- u. "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.
- v. "Steering Committee": Significa la convocatoria de reuniones trimestral entre las Partes para la gestión, control y seguimiento de los servicios de gestión y administración de pólizas por parte de APRIL.
- w. "Comité de Servicios": Significa la convocatoria de reuniones mensuales entre las Partes para la revisión del Anexo 1 del presente Contrato.

## II. OBEJTO DEL CONTRATO

A partir de la fecha de entrada en vigor, APRIL se compromete a asumir los deberes, responsabilidades y tareas auxiliares, según lo dispuesto en el presente Contrato, incluidas en la prestación de los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas a CNP 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.

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.

## III. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### a) Obligaciones de CNP

CNP se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Proveer a APRIL con la información y colaboración que permitan la adecuada y satisfactoria ejecución del proyecto.
- b. Abonar la remuneración pactada conforme a lo dispuesto en el Anexo 4 del presente Contrato.

### b) Obligaciones de APRIL

APRIL se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- a. Prestación de servicios: APRIL prestará los Servicios objeto del presente contrato con la diligencia legalmente exigible durante la vigencia del presente Contrato. En todo caso, la prestación de los presentes Servicios de gestión y administración de pólizas se realizará conforme a los procesos operativos adjunto al Contrato como Anexo 1 y al nivel de servicio establecido en dicho Anexo.
- b. Las modificaciones de estos procesos operativos deberán reflejarse por escrito, y quedarán como adenda al referido Anexo debiendo ser firmadas tanto por APRIL y CNP.
- c. Infraestructura necesaria: APRIL dispondrá de la necesaria infraestructura y la mantendrá en las condiciones de operatividad y eficacia para la correcta prestación de los Servicios de APRIL.

#### c) **Obligaciones de ambas Partes**

Ambas Partes se comprometen a cumplir estrictamente con lo establecido en el presente Contrato y en la legislación portuguesa aplicable al uso apropiado de marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual e industrial de cada una de las partes.

En cuanto al uso de las marcas y logos cuya propiedad sea de CNP, APRIL sólo podrá hacer uso de las marcas, logos y nombres comerciales de CNP con el consentimiento previo y por escrito vía email a la siguiente dirección: [peticiones@cnp.es](mailto:peticiones@cnp.es).

El uso de las marcas, nombres comerciales o cualesquiera otros signos distintivos de cada una de las Partes no otorgará a la otra Parte título alguno sobre éstos. Ninguna de las Partes menoscabará ni permitirá que el valor de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos de la otra Parte se vea perjudicada en modo alguno.

Ambas Partes deberán comunicar a la otra cualquier violación de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos de la segunda. Asimismo, ambas Partes se abstendrán de iniciar cualquier acción por dicho motivo sin el consentimiento previo de la otra Parte.

Si para la aplicación y/o uso de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos de una de las Partes en el país de aplicación de los Servicios fuere necesario el registro de las marcas y/o de las licencias sobre éstas, ninguna de las Partes podrá, sin el consentimiento previo de la otra, solicitar dicho registro. En tanto que sea posible bajo las leyes aplicables, el registro se realizará por o en nombre del titular de las marcas, nombres comerciales, logos u otros signos distintivos en cada caso. Las Partes gestionarán la renovación de sus marcas registradas, en caso de que fuese necesario.

#### IV. **FACTURACIÓN**

##### a) **Precio del servicio**

CNP pagará a APRIL por la prestación de los Servicios de APRIL la cantidad económica incluidos los impuestos legalmente repercutibles que se detallan en el anexo 4 del presente Contrato.

##### b) **Periodicidad de facturación**

Para llevar a cabo el pago de los servicios, April emitirá dos facturas mensuales (una a cada Compañía), dentro de los primeros DIEZ (10) días hábiles del periodo correspondiente de la factura en la que se especificarán los impuestos aplicables en cada momento.

#### c) Pagos

CNP deberá satisfacer el pago de las facturas correspondientes a las cantidades referenciadas en los apartados anteriores de esta misma Clausula, en un plazo máximo de TREINTA (30) días hábiles desde la fecha de recepción de la factura.

#### d) Datos bancarios para la realización del pago

El abono de cada una de las facturas mensuales se realizará a la cuenta que se establece en el presente contrato y cuya titularidad ostenta APRIL.

APRIL PORTUGAL, S.A.

NIF: 508540887

NIB: 0033.0000.45380024392.05

IBAN: PT50.0033.0000.45380024392.05

SWIFT/BIC: BCOMPTPL

#### e) Datos para envío de factura

El envío de la factura se realizará por parte de APRIL a la siguiente dirección de correo electrónico.

Buzón CNP: [facturas@cnp.es](mailto:facturas@cnp.es)

### V. DURACIÓN, RESOLUCIÓN Y PLANES DE SALIDA DEL CONTRATO

#### 1) Duración

El presente Contrato entrará en vigor el 4 de diciembre de 2023.

La duración inicial del presente contrato será de un año a contar desde la fecha de su firma. Al final de este periodo inicial, de no ser denunciada de manera fehaciente su resolución o extinción con 4 (cuatro) meses de antelación, se entenderá prorrogado tácitamente de año en año, a partir de esta última fecha.

No obstante lo anterior, cualquiera de las Partes, podrá resolver el contrato en cualquier momento (sin necesidad de esperar a la renovación anual), mediante comunicación por escrito a la otra parte, con un preaviso de SEIS (6) meses anterior a la fecha de finalización, sin que ninguna de las partes pueda reclamar por la resolución mencionada indemnización adicional alguna.

En estos casos APRIL deberá cumplir con los planes de reversibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el apartado 3 de la presente Cláusula.

#### 2) Resolución

Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las Partes podrá resolver el Contrato mediante comunicación a la otra Parte, si esta última incurriera en cualquiera de los casos siguientes:



- a. Incumplimiento de las obligaciones derivadas de este Contrato.
- b. Imposibilidad de cumplimiento del Contrato, legal o de facto, por razones no imputables a la Parte que resuelve el Contrato.
- c. Dificultades de pago, declaración de concurso o liquidación, así como pérdida o suspensión de autorización legal para operar.
- d. Disminución relevante de su patrimonio o cese de sus actividades.
- e. Fusión o modificación considerable de su situación de propiedad o de dominio.
- f. Inmediatamente por cualquiera de las Partes, 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;
- g. Inmediatamente por cualquiera de las Partes, 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;
- h. Inmediatamente por CNP, en caso de tres incumplimientos cometidos por APRIL, 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;
- i. 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;
- j. Inmediatamente por cualquiera de las Partes, si hay una violación por parte de la Parte incumplidora de los compromisos de confidencialidad establecidos en presente Contrato;
- k. Inmediatamente por las Partes, en el caso de que una de las Partes sufra un cambio de control accionario, siempre que este cambio accionario afecte a la otra Parte.
- l. Cuando una entidad judicial 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 y a solicitar la devolución de una indemnización equivalente a DOCE (12) meses de los honorarios por Servicios de Gestión y Administración de Pólizas, que deberá ser satisfecha en un plazo de TREINTA (30) días hábiles a partir de la solicitud por escrito de la parte no incumplidora. En este caso la parte incumplidora no tendrá derecho a recibir cantidad alguna por terminación anticipada.

Dicha resolución, que deberá notificarse mediante burofax, correo certificado o cualquier otro medio fehaciente con acuse de recibo, dirigido al domicilio social del destinatario o a cualquier otra dirección indicada para este particular, tendrá efecto a los dos (2) meses de la fecha en que se haya recibido la notificación por la entidad destinataria.

El presente Contrato seguirá produciendo efectos una vez resuelto, sea cual sea la causa de dicha resolución salvo falta de pago, para los Usuarios a los que se les esté tramitando o prestando de los Servicios de APRIL del presente Contrato hasta la finalización de la prestación total del Servicio

en cuestión a la que viniera obligado APRIL según las condiciones de la póliza y lo indicado en los anexos a este Contrato.

En estos casos APRIL deberá cumplir con los planes de reversibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el siguiente apartado del presente Contrato.

### 3) Asistencia para la salida - Reversibilidad

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 o cualquier tercero designado por ésta. En 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 al procedimiento establecido en la Cláusula del presente Contrato "Resolución de Conflictos".

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.

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

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.

Si se pone fin al presente Contrato de conformidad con la Cláusula V.2.I), se aplicará la penalización allí prevista.

### 4) Trasmisión de datos después de la fecha de terminación o no renovación

En el caso de terminación del Contrato, APRIL transferirá a CNP, o a cualquier tercero designado por ésta, toda la información que tenga en relación con este Contrato, excepto aquella información que sea propiedad intelectual o industrial de APRIL.

APRIL, si así lo solicita CNP, deberá encargarse, a coste de CNP, de que se copien todos los Datos de CNP 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 en un plazo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la rescisión del presente Contrato.

APRIL deberá devolver inmediatamente a CNP 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 o información relativa a pólizas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios o cualquier Dato de Carácter Personal y deberá remitir un certificado a CNP de que ha cumplido con esta obligación. No obstante, APRIL podrá retener la información necesaria para el



cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, así como para acreditar la prestación del servicio y por motivos de respaldo tecnológico de la información (back-up) siempre y cuando la legislación vigente lo permita y únicamente por el tiempo establecido en la misma.

APRIL apoyará, asistirá y cooperará con CNP y con cualquier tercero designado por CNP 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 o a cualquier tercero designado por CNP pueda garantizar la plena continuidad y calidad de la prestación de servicios a los asegurados y titulares de las pólizas.

Los costes extraordinarios (entendidos como los no correspondientes a la normal gestión de los Servicios) en que APRIL tuviera que incurrir para la transmisión de la información y datos a CNP o el tercero designado por ésta, serán asumidos por CNP o el tercero designado. APRIL deberá someter a la aprobación previa y por escrito de CNP aquellos costes que sean a su cargo.

Para evitar cualquier tipo de duda, ni APRIL 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, salvo en los supuestos descritos en el Anexo 3 de Encargo del Tratamiento de Datos Personales.

Si APRIL no cumple plenamente con lo estipulado en la presente Cláusula, o no lo hace dentro de los plazos acordados entre las partes en este contrato, APRIL estará obligado a pagar una penalización a CNP. 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, ya sea en copia impresa o en formato electrónico; el suministro de información de tal manera que CNP no pueda comprenderla razonablemente; el suministro de cualquier fichero después de la fecha solicitada por CNP o de cualquier otra forma prevista en el presente Contrato. La penalización será equivalente al importe total abonado por CNP a APRIL en concepto de remuneración de servicios por el presente contrato 3 meses en curso a la fecha de extinción del Contrato.

#### **5) Integridad**

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.

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.

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.

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.

#### **6) Totalidad del Contrato**

Este Contrato constituye la totalidad de los acuerdos entre las Partes en relación a su contenido, y deroga cualquier acuerdo previo entre ellas, bien sean orales o escritos, relacionados con el objeto de este Contrato.



## 7) 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.

## 8) Modificaciones

Ninguna modificación, alteración o complemento a este Contrato será válida en ningún respecto, a menos que esté firmada por ambas Partes. Las aprobaciones o consentimientos aquí establecidos deberán también constar por escrito.

## VI. 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.

## VII. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

EL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional sobre protección de datos aplicable (incluyendo las disposiciones específicas sobre protección de datos incluida en la normativa del sector seguros de aplicación en cada momento) y/o cualquier otra legislación que las modifique o sustituya en un futuro, será de obligado cumplimiento para cada una de las Partes.

APRIL tendrá la condición de Encargado del Tratamiento del Cliente de los datos de carácter personal y estará obligado a cumplir las condiciones estipuladas en el Anexo 3 al presente contrato.

### a) Datos personales de los firmantes

Los Datos Personales de los representantes de las Partes que firman el presente Contrato serán tratados de acuerdo con la siguiente política de privacidad:

<p>¿Quién es el Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales?</p>	<p>Por parte de APRIL:</p> <p><b>Paula Pinheiro</b></p> <p>Dirección postal:</p> <p>Av. da República, 45, 4ºEsq 1050-187 Lisboa</p> <p>Delegado de Protección de Datos:</p> <p>[encarregado.protecao.dados@april-portugal.pt]</p> <p>Por parte de CNP:</p> <p>Dirección postal: Calle Cedaceros 10, Planta 5, 28014 Madrid</p> <p>Delegado de Protección de Datos: <a href="mailto:dpd.es@cnp.es">dpd.es@cnp.es</a></p>
<p>¿Con qué finalidad se tratan sus Datos personales?</p>	<p>La finalidad del Tratamiento de los firmantes y las personas de contacto es gestionar de forma adecuada la relación contractual objeto de este Contrato. Las Partes tratarán estos datos para satisfacer el interés legítimo que tienen ambas compañías de mantener el contacto entre ellas durante la prestación de los servicios.</p> <p>Los Datos Personales serán conservados mientras sean necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales y legales asumidas.</p>
<p>¿Cuál es la legitimación para el Tratamiento de sus Datos Personales?</p>	<p>La base de legitimación deriva del interés legítimo de cada una de las Partes de mantener relaciones de cualquier índole con la otra para cumplir con las condiciones del Contrato.</p>
<p>¿Cuáles son sus derechos cuando facilita sus Datos Personales?</p>	<p>Los sujetos interesados tienen derecho a obtener confirmación sobre si las Partes están tratando Datos Personales que les conciernan, o no. En particular, tienen derecho a:</p> <p>Acceder a sus Datos Personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.</p> <p>En determinadas circunstancias, pueden solicitar la limitación del Tratamiento de sus Datos Personales, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.</p> <p>Asimismo, también tiene derecho a oponerse al Tratamiento de sus Datos Personales. En tal caso, el responsable del Tratamiento dejará de tratar los Datos Personales, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.</p> <p>Los representantes de las Partes pueden ejercer los referidos derechos dirigiendo un correo electrónico a cada una de las direcciones electrónicas designadas en la primera fila de esta tabla. Puede obtener información adicional acerca de sus</p>



	<p>derechos ante la Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) en <a href="http://www.cnpd.pt">www.cnpd.pt</a>.</p> <p>Cuando el representante no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) en <a href="http://www.cnpd.pt">www.cnpd.pt</a>, o ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) en <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a>, en función de si el tratamiento de datos de los representantes de las Partes se realiza en Portugal o en España.</p>
--	--

### VIII. RELACIONES LABORALES Y SUBCONTRATACIÓN

APRIL prestará sus servicios de forma totalmente independiente a CNP, disponiendo de cuanto personal y material sea preciso para la prestación del servicio. APRIL actuará únicamente en nombre e interés de CNP en la medida estrictamente prevista en el presente Contrato.

Los trabajadores de APRIL que tengan encomendada la prestación de los servicios contratados por CNP, recibirán las órdenes e instrucciones de trabajo directamente de APRIL.

Asimismo, los trabajadores de APRIL que por indicación de la misma tomen parte en la prestación de los servicios, se hallarán siempre y en todo caso, bajo el control, dirección y facultad disciplinaria de APRIL, que será la única responsable de que la contratación de estos trabajadores se atenga a la legislación vigente.

APRIL se compromete a nombrar un representante que actuará como contacto con CNP y que será quien velará por la correcta prestación de los servicios conforme a lo pactado, así como quien se encargará de coordinar y dirigir, en nombre y representación de la APRIL a los empleados de ésta en todo momento.

APRIL será responsable y garantiza el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social respecto de sus empleados y, en su caso, empleados de sus contratistas o subcontratistas. En relación con dicho personal, APRIL mantendrá indemne a CNP de la totalidad de las cuantías que pudieran derivarse de responsabilidades en materia salarial y de seguridad social que pretendan hacerse valer frente a CNP.

El personal de APRIL y en su caso, de sus contratistas o subcontratistas se mantendrá bajo el exclusivo ámbito de organización y dirección de APRIL o de su respectiva empresa, sin tener ningún vínculo laboral con CNP.

Para el supuesto de que, por resolución judicial firme CNP fuera condenada a hacerse cargo de personal que hubiera pertenecido a la plantilla de APRIL el mismo deberá pagar a CNP una cantidad igual a la que CNP debiera pagar a ese personal en concepto de indemnización por despido improcedente.

### IX. RESPONSABILIDAD

Cualquiera de las Partes será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a la otra parte.



Particularmente APRIL será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionaren al CLIENTE, incluido el importe de cualesquiera sanciones que se le impongan por tal circunstancia, con motivo de:

Las infracciones que cometa, por acción o por omisión, de cualesquiera disposiciones legales, reglamentarias o de rango inferior incluidas políticas, manuales o procedimientos que debiera aplicar.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Contrato.

Los mismos actos a que se refieren los apartados precedentes cuando sean realizados por los empleados y/o los subcontratistas de APRIL.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los epígrafes siguientes, APRIL no será responsable frente al CLIENTE por los siguientes daños o pérdidas: lucro cesante, pérdidas de oportunidad, pérdidas o daños reputaciones, pérdida de beneficios, incrementos de costes o cualquier otro daño o pérdida indirectos salvo que los mismos hayan sido causados por dolo o negligencia grave por parte de APRIL.

La responsabilidad de APRIL frente al CLIENTE en relación con cualquier reclamación por incumplimiento del presente Contrato, por negligencia, o por cualquier otra causa excepto el dolo o negligencia grave, estará limitada de conformidad con lo siguiente:

en relación con cualquier reclamación por lesión o muerte causada al personal del CLIENTE por negligencia de APRIL al amparo de este Acuerdo y durante su vigencia, la responsabilidad de APRIL será la que derive de la legislación aplicable en cada caso;

en relación con cualquier reclamación que sea resultado de cualquier acto fraudulento (incluyendo robo) por parte del personal de APRIL durante el desarrollo de la colaboración objeto de este Contrato, la responsabilidad de APRIL será la que derive de la legislación aplicable en cada caso;

en relación con cualquier otra reclamación o asunto relacionado con la colaboración objeto de este Contrato, la responsabilidad total de APRIL estará limitada al importe que resulte menor entre la cantidad equivalente a tres veces los honorarios efectivamente percibidos por APRIL en relación con los servicios prestados en el período de 12 meses inmediatamente anteriores a la reclamación.

Sin perjuicio de lo establecido en los epígrafes anteriores, APRIL no será responsable frente al CLIENTE respecto de cualquier reclamación por incumplimiento del presente Contrato o de cualquier obligación legal o estatutaria en la medida en que dicho incumplimiento sea resultado, directa o indirectamente, de cualquier acción u omisión negligente o culposa por parte del CLIENTE o de cualquier tercero.

APRIL considera que la información que utiliza y los supuestos que aplica para el desarrollo de esta colaboración son razonables. No obstante, parte de la información utilizada por APRIL es subjetiva y podría no ser precisa. Por lo tanto, APRIL no realiza ninguna declaración o garantía al CLIENTE, ya sea expresa o implícita, acerca de la veracidad, integridad o exhaustividad de las informaciones que se obtengan de fuentes distintas de APRIL, excepto en caso de que APRIL conozca o razonablemente deba conocer que dichas informaciones son incorrectas, inexactas o se encuentran incompletas.

## X. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

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

Los Servicios de Gestión y Administración de Pólizas se prestarán desde las sedes de APRIL en Lisboa (Portugal). Todos los contactos con los clientes deben ser en el idioma Portugués.

Asimismo, APRIL no podrá realizar cambios que afecten a los servicios sin haber obtenido la conformidad previa y por escrito de CNP.

## XI. PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES Y RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE

APRIL mantendrá, actualizará y testará, a su propio coste, el Plan de Continuidad de Negocio que comunicará a CNP cuando APRIL lo realice. APRIL probará de forma anual el Plan de Continuidad de Negocio, e informará a CNP 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.

APRIL 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 APRIL llevará a cabo sus obligaciones indicadas en dicho Plan.

Asimismo, en una eventual situación de *disaster recovery / business continuity* acaecida sobre CNP, APRIL, 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 (y en su caso, la recuperación de datos).

## XII. GESTIÓN DEL CAMBIO

Durante toda la duración del Contrato, las Partes acuerdan centrarse constantemente en la mejora continua de los Servicios.

Las modificaciones al presente Contrato deberán acordarse por ambas Partes y formalizarse en un anexo al mismo.

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.

La parte receptora de la solicitud deberá valorar la modificación solicitada y manifestar a la otra su conformidad o desacuerdo con la misma.

APRIL 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.

APRIL 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.

## XIII. FUERZA MAYOR

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 inmediatamente 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.

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, la parte no afectada podrá rescindir este Contrato notificándose a la Parte Afectada por escrito con una antelación de al menos TREINTA (30) DÍAS naturales.

#### XIV. FACULTAD DE SUPERVISIÓN, REGISTROS, AUDITORÍAS E INSPECCIONES

APRIL 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, permitirá a CNP, sus representantes, agentes/distribuidores designados y auditores internos y externos, y a las autoridades de supervisión, con un preaviso de SETENTA Y DOS (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 en el Territorio. CNP, 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, APRIL proporcionará a CNP, sus representantes, agentes/distribuidores designados y auditores la información relativa a los mismos que CNP 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 en relación con las Pólizas.

Salvo en caso de requerimiento judicial o regulatorio, no estará permitido llevar a cabo más de dos auditorías al año y en horario laboral. El importe de las Auditorías que se inicien por iniciativa de CNP serán a cargo de la misma.



No se dará acceso directo a sistemas informáticos ni dispositivos tecnológicos para proteger la información de otros clientes.

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 de confidencialidad del presente Contrato. Asimismo, CNP se compromete a suscribir con los auditores o agentes externos que contrate con estos fines un acuerdo de confidencialidad a satisfacción de APRIL.

CNP podrá, 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 APRIL adoptará sin demora las medidas que indique CNP que sean necesarias para remediar cualquier defecto que se ponga de manifiesto en ese examen. APRIL prestará asistencia y apoyo a CNP cuando se lleve a cabo ese examen externo e independiente. CNP se compromete a no contratar a ningún Competidor Directo de APRIL para llevar a cabo esta auditoría externa. En particular, los auditores externos que apoyen a CNP en la auditoría de APRIL no deben tener ningún Conflicto de Interés con APRIL.

APRIL se compromete a facilitar la información y explicaciones necesarias a los auditores internos y/o externos de CNP para posibilitar las funciones de auditoría y revisión.

En el plazo máximo de UN (1) MES desde la finalización de una auditoría por parte de CNP, se enviará un informe preliminar a APRIL. APRIL tendrá un plazo máximo de DOS (2) SEMANAS para hacer cualquier observación por escrito y para proporcionar información adicional. Después de este período, CNP enviará el informe final a APRIL.

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

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

APRIL se compromete a remitir por escrito a CNP, 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.

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

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

Se especifica que CNP conservará su derecho de recurso contra APRIL 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 APRIL.

CNP se reserva el derecho de actuar contra APRIL en cualquiera de los siguientes casos:

- Fraude de cualquiera de los empleados de APRIL;

- La ocultación intencional o negligente por parte de APRIL durante las auditorías, de cualquier información pertinente de la que la CNP sólo tenga conocimiento después de la adopción de la resolución de la misma;
- Toda decisión de gestión que sea objeto de controversia o para la cual CNP haya manifestado su disconformidad;
- Incumplimiento por parte de APRIL, 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 o;
- Cualquier otro caso que CNP entienda que se están vulnerando sus derechos.

#### XV. GOBERNANZA

APRIL y CNP establecerán un Comité de Servicios que constará de una persona nombrada por APRIL y un representante de CNP. Los miembros iniciales del Comité de Servicios serán los Representantes indicados en la Cláusula "Notificaciones".

El primer Comité de Servicios se reunirá en un plazo máximo de TREINTA (30) DÍAS hábiles tras la Fecha de Efecto del Contrato.

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 presente Cláusula, 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.

APRIL entregará a CNP informes de actividad al menos CINCO (5) DÍAS hábiles antes de las Reuniones de Revisión programadas, indicando las actividades que APRIL ha llevado a cabo durante desde la celebración de la última Reunión de Revisión, y los importes relacionados que se hayan cobrado a CNP (los "Informes de Actividad").

El Comité de Servicios debatirá sobre los siguientes temas:

- Revisará el cumplimiento por parte de APRIL de los Niveles de Servicio según se indica en el Anexo 1;
- Revisará los Informes de Actividad entregados por APRIL;
- Analizará la necesidad de servicios adicionales, si existen;
- Establecerá y pondrá en práctica los planes de acción que sean convenientes para la mejora de la calidad de cualquiera de los Servicios;
- Identificará y analizará soluciones humanas, organizativas y técnicas para mejorar continuamente los Servicios que se prestan; y
- En caso de ser necesario, pero siempre sin perjuicio de los derechos de las Partes que se establecen en la Cláusula "Resolución de Conflictos y Jurisdicción", llevará a cabo una función de resolución de Conflictos informal.

Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP.

CNP preparará las actas de cada Reunión de Revisión. Dichas actas se enviarán a APRIL para su revisión por correo electrónico. En caso de que APRIL 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 Resolución de Conflictos y Jurisdicción.

Asimismo, APRIL y CNP establecerán un Steering committee que constará de personas nombrada por APRIL y representantes de CNP. Los miembros iniciales del Steering committee serán los Representantes indicados en la Cláusula "Notificaciones".

El Steering committee celebrará reuniones de revisión, al menos de forma trimestral o con otra frecuencia que acuerden las Partes para debatir la revisión del Anexo 1. 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.

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

Todos los miembros del Comité de Servicios tendrán suficiente conocimiento y experiencia sobre los productos y procesos de operaciones de seguros ofrecidos por CNP.

#### XVI. CONTROL Y REPORTING

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

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

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

En caso de que APRIL incumpla el Indicador de SLA Nº 1, tal como se establece en el Anexo 1 "Servicios de Gestión y Administración de Pólizas PROTOCOLO OPERATIVO y SLA's" del presente Contrato, APRIL informará inmediatamente de dicho suceso al Responsable de Operaciones de CNP. APRIL proporcionará a CNP un informe en el que se detalle la naturaleza y la duración de la infracción y cualquier otra información que CNP solicite en relación con la infracción.

#### XVII. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGLAMENTOS

APRIL, 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, en Portugal.

APRIL deberá atenerse a todas las disposiciones legales, reglamentarias y directrices en vigor que resulten aplicables, así como a las políticas aplicables aprobadas por CNP debidamente comunicadas a APRIL, que deberá colaborar con CNP en todo lo necesario y sin limitación para asegurar su cumplimiento. APRIL deberá establecer los procedimientos internos adecuados que permitan garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como con las políticas internas de CNP, y en su caso, hacer disponible al cliente las evidencias de dicho cumplimiento. Asimismo, APRIL se compromete a cooperar con la autoridad de supervisión en relación con las Actividades Externalizadas.

En lo que respecta a la legislación sobre protección de datos, APRIL se obliga a cumplir con toda la legislación de protección de datos aplicable en Portugal durante la vigencia del Contrato, de conformidad con el anexo 3 el presente Contrato.

En particular, APRIL cumplirá con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo aplicables en el Territorio, incluyendo listas de sancionados, PEP y SIP, o comunicados por CNP, basándose en el manual de prevención de blanqueo, y políticas establecidas al respecto por CNP. APRIL realizará todas las comprobaciones y la debida diligencia del cliente con respecto a aquellas operaciones en las que APRIL paga los siniestros o los reembolsos de primas directamente al cliente en nombre de CNP. APRIL se compromete a enviar, a petición de CNP, todos los documentos (o copias de los mismos) relacionados con la verificación de la identidad de las partes aseguradas y/o los beneficiarios de conformidad con el programa de cumplimiento de la legislación contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo de CNP o la documentación que pueda solicitar CNP para cumplir sus obligaciones en virtud de la legislación aplicable en cada momento sobre prevención del blanqueo de capitales y prevención del terrorismo.

Asimismo, APRIL 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.

En la medida en que lo exija el desempeño de sus funciones en virtud del presente Contrato, APRIL 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 APRIL en relación con las pólizas.

APRIL se compromete a no asociarse, participar o cometer Prácticas Corruptas en relación con el presente Contrato o en conexión con él. Además, APRIL se compromete a garantizar que no se relacionará con ningún subcontratista, agente o tercero que esté vinculado de alguna manera a Prácticas Corruptas. APRIL acuerda que prohibirá esas Prácticas Corruptas en el seno de su organización, que incluyen, entre otras, las siguientes:

- Soborno;
- Extorsión o solicitud;
- El tráfico de influencias; y
- 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.

APRIL declara que cuenta con un Código ético y de conducta adaptado a sus circunstancias particulares y cuya actualización será notificada a CNP y capaz de detectar la corrupción y de promover una cultura de integridad ética en su organización. APRIL declara que ha implementado y mantendrá actualizada una política de anticorrupción durante la vigencia de este Contrato, pudiendo CNP acceder a los mismos en cualquier momento.

Si surge alguna circunstancia posterior a la Fecha de entrada en vigor que haga necesario que CNP evalúe la idoneidad de APRIL para seguir prestando los Servicios de gestión y administración de pólizas, APRIL cumplirá y facilitará toda información o documentación que le solicite CNP 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 hábiles. El incumplimiento de las obligaciones sobre lucha y prevención de la corrupción por parte de APRIL podrá dar lugar a la resolución inmediata del presente Contrato a instancias de CNP.

## XVIII. OBLIGACIONES LABORALES DE APRIL

La naturaleza de este Contrato es la propia de un arrendamiento de servicios de carácter exclusivamente mercantil. Por lo expuesto, no se deriva relación o vínculo laboral alguno entre las Partes, ni entre el Cliente y el personal o colaboradores de APRIL que, eventualmente, pudieran estar prestando alguno de los servicios que constituyen el objeto del Contrato.

En ningún caso los empleados de APRIL se consideran personal de CNP no dependiendo ni funcional ni orgánicamente y no asumiendo CNP responsabilidad alguna en materia laboral respecto de los mismos. Para el supuesto de que, por resolución judicial firme el CNP fuera condenada a hacerse cargo de personal que hubiera pertenecido a la plantilla del APRIL, el mismo deberá pagar a CNP una cantidad igual a la que CNP debiera pagar a ese personal en concepto de indemnización por despido improcedente.

APRIL se obliga a cumplir y hacer cumplir con todo rigor a su personal las obligaciones impuestas por la legislación laboral portuguesa, especialmente en materia de Seguridad Social y Prevención de riesgos laborales, lo que justificará en cualquier momento a petición de CNP y deberá disponer de una persona encargada de la vigilancia y cumplimiento de tales obligaciones.

APRIL deberá entregar a CNP, si así se le solicita, y mantener actualizada la siguiente documentación:

- Certificación negativa por descubiertos en la Seguridad Social expedida por el Órgano competente de la Administración. Dicha certificación, acreditativa de estar al corriente en el pago de las cuotas, se entregará antes del inicio de los servicios y se actualizará trimestralmente. La eficacia y validez del Contrato queda condicionada al cumplimiento de aportar inicialmente el mencionado certificado.
- Justificantes de pago de las cuotas de Seguridad Social, correspondientes a los trabajadores empleados en la realización de los trabajos objeto del Contrato. Dichos documentos se aportarán antes del comienzo del servicio pactado.
- Certificación expedida por APRIL cuando así lo soliciten CNP, acreditativa del abono de los salarios debidos a los trabajadores empleados en la realización de los trabajos objeto del Contrato.
- En el caso de intervención de personal extranjero, las autorizaciones pertinentes para residir y trabajar en Portugal.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones especificadas facultará a CNP para resolver el Contrato siempre que, habiéndose concedido un plazo razonable de UN (1) mes para la aportación de la documentación citada, APRIL no la hubiera presentado.

## XIX. GARANTÍAS Y COMPROMISOS

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.

Asimismo, 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 "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.

## XX. PROPIEDAD INTELECTUAL

El CLIENTE conservará la titularidad de toda la información y los materiales originales que éste o sus representantes proporcionen a APRIL, así como los derechos de propiedad intelectual sobre dicha información y materiales.

Los servicios, se prestan exclusivamente para los fines previstos en el presente contrato, y no podrán ser referenciados ni distribuidos a ningún tercero sin previo consentimiento por escrito de CNP.

## XXI. COMUNICACIONES

### a) Modo de efectuarlas

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.

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:

- 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 (horario portugués) GMT de un día hábil;
- Si se envía por correo certificado o burofax a la fecha del acuse de recibo.

### b) Direcciones

A efectos de comunicaciones las Partes designan las siguientes direcciones:

#### i. CNP ASSURANCES/CNP CAUTION:

Domicilio a efectos de Notificaciones:

Calle de Cedaceros 10, planta 5 28014 Madrid. España

Atención: Departamento legal: legal@cnp.es

#### ii. APRIL:

Domicilio:

C/[Av. da República, 45, 4ºEsq 1050-187 Lisboa]

Atención: financeira@april-portugal.pt

### c) Cambio de dirección

Toda comunicación enviada a las direcciones que constan en la Cláusula anterior se entenderá correctamente efectuada, excepto si el destinatario hubiera previamente notificado por correo certificado a la contraparte un cambio de dirección.

## XXII. PREVENCIÓN FRENTE AL FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN

CNP tiene tolerancia cero en lo que se refiere a prácticas de soborno y corrupción, así como mantienen un estricto control para prevenir el fraude por lo que cuentan con políticas cuyo objetivo es prevenir estas prácticas en el seno de ambas entidades y en cualquier relación con terceros. Se adjunta como Anexo 5 carta sobre los Principios Éticos que aplican a CNP y de los que APRIL debe ser conocedor y respetar en sus relaciones con CNP.

Con base a lo anterior, APRIL declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados, así como a cualquier tercero que colaboren con ella, 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 las Partes declaran que el 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, APRIL garantiza, en relación con el presente Contrato, que no existirán ventajas financieras o de cualquier otro tipo que hayan sido acordadas o que lo puedan ser en el futuro con cualquier persona perteneciente a CNP.

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

## XXIII. APLICACIÓN DE SANCIONES FINANCIERAS

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

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

## XXIV. CONFIDENCIALIDAD

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.

De este modo, cada Parte se compromete respecto de la Información de la que es destinataria a:

- 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;
- Velar por que todas las personas y entidades mencionadas en el apartado anterior 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;
- Hacer todo lo posible por aplicar y mantener las medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar esa Información del acceso y uso no autorizados, y de la apropiación indebida como se establecen en el Anexo 2 del presente Contrato;
- 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. No obstante, APRIL podrá retener la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, así como para acreditar la prestación del servicio y por motivos de respaldo tecnológico de la información (back-up) siempre que así lo permita la legislación vigente y por el plazo de tiempo establecido en la misma.
- 

Las restricciones contenidas en el apartado anterior no se aplicarán a la información:

- Que, en el momento de la revelación al receptor, es de dominio público;
- Que se recibe legalmente de un tercero independiente;
- 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;
- Cuya revelación sea exigida por la ley o las normas de cualquier organismo regulador pertinente.

En el caso de cualquier revelación que se requiera de conformidad con legalmente el Receptor esté en posesión 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 asesore, 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 la presente Cláusula.



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.

Con carácter adicional a lo anterior, APRIL se obliga:

- APRIL 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, APRIL no tendrá poder, 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.
- APRIL no tendrá ningún derecho de ningún tipo con respecto a los datos transferidos durante la prestación de los Servicios contratados por CNP, incluida la información relativa a los Clientes de CNP, cuya propiedad y todos los datos relativos a ellos permanecen en todo momento en CNP.
- En el cumplimiento de sus obligaciones y deberes en virtud del presente Contrato, podrá ser necesario que APRIL realice el tratamiento de datos personales, en cuyo caso dicho tratamiento se realizará en los términos que figuran en el Anexo 3.

#### XXV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Las Partes no podrán ceder el presente Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de la otra.

APRIL no podrá subcontratar o sustituir a una tercera parte para la prestación de los servicios establecidos en el Contrato salvo que medie previo consentimiento expreso y por escrito del Cliente. Para evitar dudas, "Terceros/Subcontratistas" a tales efectos se refiere a terceros contratados por APRIL específicamente con el fin de ayudar en un proyecto de CNP y no incluye a terceros proveedores de servicios que proporcionen productos o servicios a APRIL en general.

A tal efecto, APRIL informará por escrito al CNP con carácter previo de las subcontrataciones previstas facilitando los datos de los terceros a los que pretenda subcontratar o sustituir.

Esta Cláusula no será de aplicación respecto de las entidades pertenecientes al mismo grupo de empresas al que pertenece APRIL. En ese caso APRIL podrá subcontratar servicios con empresas pertenecientes al Grupo APRIL PLC, previa notificación a CNP con DOS (2) MESES de antelación. A estos efectos, se entenderá como grupo empresarial de APRIL PLC 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 APRIL, entrará en vigor sin el consentimiento expreso, previo y por escrito de CNP.

En todos los casos de subcontratación, tanto dentro del grupo empresarial de APRIL como fuera de él, los servicios se prestarán bajo la gestión, dirección, control y supervisión de APRIL. APRIL será responsable ante CNP y ante cualquier tercero de dichos subcontratistas en relación con las actividades que estos desarrollen en relación con la prestación de los Servicios establecidos en el presente contrato.

A los efectos anteriores, declara que a la Fecha de Efecto del presente Contrato no realiza subcontratación de los servicios.



Las tareas que deben realizar estas entidades se especifican en los respectivos acuerdos contractuales independientes, tareas que estarán a disposición de CNP en caso de que los requiera. En cualquier caso, los deberes, responsabilidades y obligaciones de APRIL 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.

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

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 del aviso de rescisión a APRIL o de la fecha que especifique CNP 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 APRIL cambie de un tercero subcontratista a otro, APRIL acordará por escrito con CNP la sustitución de dicho tercero sin coste para CNP y tendrá establecida una estrategia de salida acordada en ese momento con CNP 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.

Además, las Partes acuerdan que el número de teléfono, que utilizará APRIL en la prestación de los Servicios es propiedad de APRIL. El apartado de correos será gestionado por APRIL en nombre de CNP y que las direcciones de correo electrónico que utilizará APRIL en la prestación de los Servicios son propiedad de CNP.

## XXVI. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

Este Contrato no convierte a ninguna de las Partes en agente o representante legal de la otra, y no crea ningún tipo de asociación o empresa en común. Las Partes actúan como contratistas independientes y asumen plenamente y en nombre propio sus respectivas obligaciones, derivadas de este Contrato.

## XXVII. JURISDICCIÓN

Para todas aquellas cuestiones que pudieran derivarse de la interpretación o del cumplimiento de las cláusulas del presente Contrato, las Partes, con renuncia expresa de cuantos fueros pudieran corresponderles, acuerdan someterse a la Jurisdicción y Competencia de los Tribunales de Comarca de Lisboa.

## XXVIII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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 Committe* enviando una notificación por escrito a la otra Parte y;

- 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.

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.

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

APRIL y CNP 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:

- 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;
- Si han pasado TREINTA (30) DÍAS desde la fecha de la notificación por escrito a los Representantes; o
- 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.

#### XXIX. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Contrato se regirá por las leyes portuguesas que le sean de aplicación.

Como expresión de su consentimiento, las Partes rubrican cada hoja y firman al pie de los dos (2) ejemplares en que se formaliza, en un solo efecto, el presente Contrato, en el lugar y la fecha indicados en el encabezamiento.

#### XXX. NULIDAD O ANULABILIDAD

Cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones Generales o los anexos, si los hubiera, sólo será válida si se efectúa mediante instrumento escrito firmado por ambas Partes.

Si cualquiera de las estipulaciones del presente contrato resultase nula o inválida, la nulidad o invalidez de las mismas no afectará a las demás estipulaciones, las cuales se mantendrán en vigor y seguirán siendo vinculantes para las Partes.

La renuncia por cualquier de las Partes a exigir en un momento determinado el cumplimiento de uno cualquiera de las estipulaciones aquí estipuladas no implicará una renuncia con carácter general ni creará un derecho adquirido por la otra Parte.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes suscriben el presente contrato por triplicado y a un solo efecto en el lugar y fecha que se indica en el encabezamiento.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

APRIL PORTUGAL, S.A.

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de  
Oliveira Nunes

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes



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

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

APRIL prestará a CNP los servicios de gestión y administración de pólizas relacionados con el seguro de Protección de Pago, cuyas garantías se indican a continuación:

Garantías aseguradas:

- Desempleo;
- Incapacidad Temporal
- Hospitalización Accidente

**1. SERVICIOS INCLUIDOS**

Se relacionan los servicios incluidos:

- 1) Atención telefónica y/o por correo (postal o electrónico);
- 2) Cancelaciones;
- 3) Gestión de siniestros;
- 4) Gestión, guarda y custodia de la documentación contractual
- 5) Gestión de quejas y reclamaciones;
- 6) Ejercicio de derechos de protección de Datos Personales;
- 7) Informes periódicos;
- 8) Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC-FT)

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

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

APRIL proporcionará un Servicio de Atención Telefónica, por correo postal o por correo electrónico, a los asegurados para la gestión de sus Pólizas y de los siniestros que pudieran derivarse de las mismas:

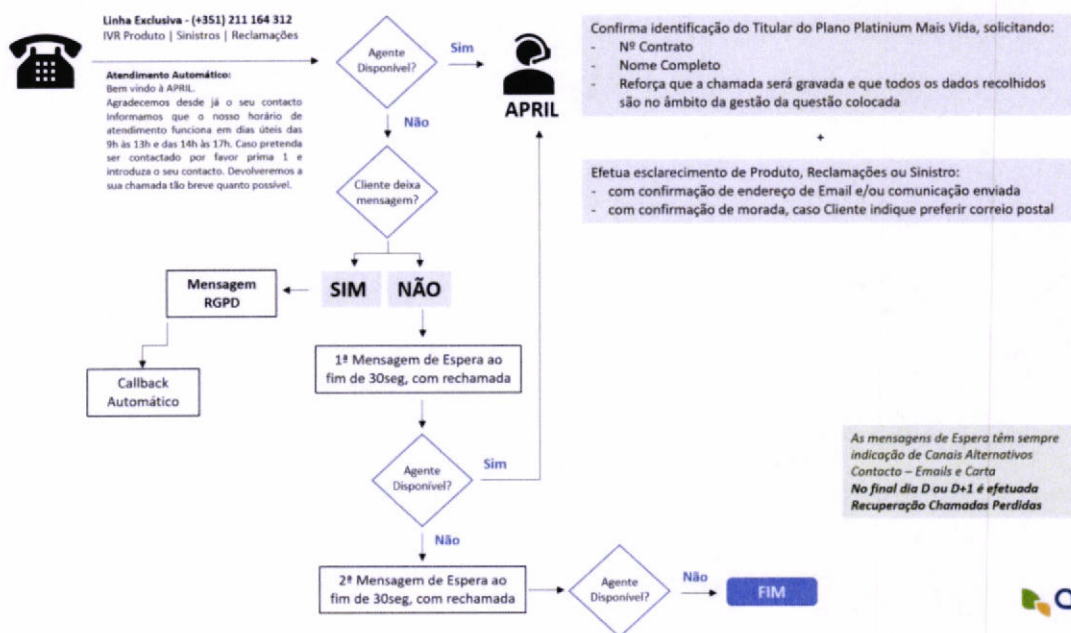
- Información sobre las características del producto y/o pólizas a los Clientes;
- Gestión de cancelaciones de certificados;
- Gestión de siniestros y;
- Atención a las consultas, quejas, reclamaciones y derechos de los interesados en relación a la protección de sus datos personales de conformidad con lo establecido en el Anexo 3 del presente contrato.





## Call Center Process - Line 211 164 312

Tomador da Apólice Grupo transfere chamada do Cliente ou Cliente liga diretamente para a APRIL



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

- Teléfono<sup>1</sup>: +351 211 164 312
- ATENCION AL CLIENTE: [areadecliente@april-portugal.pt](mailto:areadecliente@april-portugal.pt)
- PRESTACIONES: [prestacoesTPA@cnp.pt](mailto:prestacoesTPA@cnp.pt)
- RECLAMACIONES: [reclamacoes@cnp.pt](mailto:reclamacoes@cnp.pt)
- Correo Postal:

CNP Assurances & CNP Caution  
Rua Mouzinho da Silveira, 32  
1250-167 Lisboa  
Portugal

APRIL Portugal, S.A.  
Av. da República, 45, 4Esq.  
1050-187 Lisboa  
Portugal

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



Por otro lado, CNP pone a disposición de APRIL una dirección comercial con servicio de mensajería entre esta dirección y APRIL, para la entrega de la correspondencia.

APRIL garantiza el siguiente horario de atención telefónica: **de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, ininterrumpidamente, excepto festivos nacionales.**

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

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

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

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

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo de respuesta	Llamadas atendidas / Nº total de llamadas para la línea específica	Mensual	>= 85%	1
Ratio de abandono abandonadas tras 30 segundos después del mensaje de bienvenida"	Número de llamadas abandonadas tras 30 segundos (después del mensaje de bienvenida) / número total llamadas recibidas, expresado en valor porcentual.	Mensual	<= 15%	1
Tiempo de disponibilidad de la línea telefónica	Número de horas disponibles por mes / Total de número de horas por mes, expresado en valor porcentual	Mensual	98%	1

## 2) CANCELACIONES

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

Las cancelaciones tomarán efecto inmediato a fecha de efecto en caso de desistimiento y a la próxima mensualidad en caso de que haya transcurrido el plazo de desistimiento. Se pudiera reclamar en su caso la devolución o extorno de prima.

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

- **Teléfono:** La identificación del tomador y de la petición se llevará a cabo con la grabación de la llamada



- **Correo electrónico/Correo postal:** El tomador deberá enviar escrito firmado solicitando la modificación junto con la copia del DNI en vigor. En el supuesto que la documentación enviada sea incompleta o incorrecta, APRIL lo comunicará al asegurado y le solicitará la documentación que falta.

APRIL enviará al tomador comunicación de la cancelación del certificado a través de correo electrónico con acuse de recibo, o correo postal si el tomador así lo indica, se gestionará desde CNP

### 3) GESTIÓN DE LOS SINIESTROS

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

- Atención telefónica, vía correo electrónico o por correo postal;
- Información del producto y sus coberturas;
- Comunicación de apertura del siniestro al tomador y/o beneficiario;
- Validación de los siniestros recibidos;
- Declaración, tramitación y pago de los siniestros;
- Información sobre el estado de tramitación del siniestro;
- Atención de quejas y reclamaciones;
- Escaneo, archivo y custodia de la documentación cumpliendo con las medidas de seguridad para la protección de los datos personales. La documentación se deberá guardar durante diez (10) años más 1 tras la finalización del siniestro. APRIL utilizará para este fin, su herramienta de Gestor Documental;
- Almacenamiento de ficheros de comunicación;
- Informes periódicos de acuerdo con los formatos establecidos por APRIL;
- Información ad hoc a CNP o a las autoridades competentes que se requiera;
- Gestión de los profesionales pertinentes: investigación médica, asesoramiento legal, etc y;
- Realizar todas las comprobaciones de diligencia debida del cliente y cualquier otra comprobación necesaria en relación con el pago de los importes de los siniestros a los asegurados incluidos, en su caso, los requisitos de lucha contra el blanqueo de capitales (AML) en virtud de la legislación y las políticas de CNP, según proceda.

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

La gestión de los siniestros se realizará siempre a través del departamento de siniestros de APRIL y a través de la herramienta APRIL NET, facilitando a CNP la documentación de los siniestros cuando así lo requiera, en el plazo máximo de 3 (tres) días hábiles.

El asegurado se pondrá en contacto con APRIL para declarar un siniestro.

APRIL enviará Al asegurado un correo electrónico, en el que confirma la recepción del siniestro y de la apertura del expediente.

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

*"Já registamos a sua petição com o número XXXXXXXXXXXX, em breve solicitaremos a documentação necessária".*

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



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

#### Documentación Cobertura Incapacidad:

- Cópia legível de documento de identificação da Pessoa Segura ou, em alternativa, uma certificação notarial que ateste os seus seguintes elementos: nome completo, data de nascimento, Número de Identificação Fiscal, Número de Cartão de Cidadão y assinatura.
- Fotocópia da última declaração de IRS ou comprovativo de descontos para a Segurança Social/regime contributivo equiparado.
- Fotocópia de todos os certificados de Incapacidade Temporária Absoluta para o Trabalho (Baixas), emitidos pelo médico do Centro de Saúde (ou pela Companhia de Seguros, caso se trate de acidente de viação ou de trabalho) ou dos atestados médicos passados pelo médico particular (caso a Pessoa Segura seja funcionário(a) público(a)), que comprovem um período mínimo de 90 (noventa) dias consecutivos de Incapacidade.
- Original ou fotocópia da Declaração emitida pela entidade patronal (para trabalhadores por conta de outrem), em papel timbrado da empresa, carimbada e assinada, informando a data do início do vínculo laboral, data de início da baixa, data de regresso ao trabalho (caso já se tenha verificado).
- Fotocópia da folha/guia de pagamento à Segurança Social, com data imediatamente anterior à data de início da baixa médica (para trabalhadores por conta própria).
- Original ou fotocópia do Auto Policial/Auto de notícia da ocorrência.
- Original ou fotocópia do Relatório Hospitalar e da Alta Hospitalar (nos casos em que a Pessoa Segura tenha estado hospitalizada).
- Original ou fotocópia do Relatório Médico que atestou a incapacidade para o trabalho, indicando a causa e a sua duração provável – poderá ser utilizado o formulário médico enviado pela Seguradora.
- Original ou fotocópia da Declaração de Situação Contributiva da Segurança Social - extrato das remunerações e equivalências registadas. Caso a Pessoa Segura seja funcionário(a) público(a), deverá enviar documento equivalente.
- IBAN do Beneficiário para o qual deverá ser transferida a indemnização.
- Qualquer outra documentação substitutiva de la anteriormente relacionada o que sea necesaria para verificar su validez o alcance.

#### Documentación Cobertura Desempleo:

- Cópia legível de documento de identificação da Pessoa Segura ou, em alternativa, uma certificação notarial que ateste os seus seguintes elementos: nome completo, data de nascimento, Número de Identificação Fiscal, Número de Cartão de Cidadão y assinatura.
- Fotocópia do Comprovativo do requerimento de prestações de desemprego (entregue pelo Centro de Emprego) e da Notificação de decisão do requerimento de prestações de desemprego (emitido pela Segurança Social).
- Original ou fotocópia da Declaração Comprovativa da Situação de Desemprego, preenchida e carimbada pela Entidade Patronal (Modelo 5044-DGSS da Segurança Social).
- Original ou fotocópia da Declaração comprovativa da inscrição no Centro de Emprego como Desempregado - deve ser solicitado ao IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional), passados 90 (noventa) dias após a data do desemprego.
- Fotocópia do Contrato de Trabalho e da Carta de Rescisão ou, na falta destes, uma Declaração original ou fotocópia autenticada da Entidade Patronal, onde conste a data que iniciou a atividade na Empresa, vínculo laboral e o motivo do despedimento.
- Original ou fotocópia da Declaração de Situação Contributiva da Segurança Social - extrato das remunerações e equivalências registadas (para trabalhadores por conta de outrem).
- Na situação específica do Desemprego resultante da cessação do contrato de trabalho fundamentado ao abrigo do Decreto-lei nº220/2006 de 03 de novembro, deverá, também, enviar o Modelo GD12/2010-

DGSS ou o Modelo GD023/2009-DGSS ou Declaração que fundamente o acordo de Revogação do Contrato de Trabalho, nos requisitos do nº4 do Artigo 10.

- IBAN do Beneficiário para o qual deverá ser transferida a indemnização.

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

#### Documentación Cobertura Hospitalización Accidente:

- Cópia legível de documento de identificação da Pessoa Segura ou, em alternativa, uma certificação notarial que ateste os seus seguintes elementos: nome completo, data de nascimento, Número de Identificação Fiscal, Número de Cartão de Cidadão y assinatura.
- Original ou fotocópia da Declaração de Hospitalização, por Acidente ou Doença, que comprove um período mínimo de 15 (quinze) dias consecutivos de hospitalização;
- Original ou fotocópia do Relatório Hospitalar e da Alta Hospitalar.
- Original ou fotocópia da Declaração de internamento (mencionando o dia de internamento e o dia de alta médica);
- Original ou fotocópia da Declaração médica, onde conste o diagnóstico, a natureza das lesões e o tempo provável de Hospitalização.
- Original ou fotocópia do Auto Policial/Auto de notícia da ocorrência.
- Fotocópia da última declaração de IRS ou comprovativo de descontos de Segurança Social ou regime contributivo equiparado, nos últimos 6 (seis) meses anteriores ao Sinistro.
- IBAN do Beneficiário para o qual deverá ser transferida a indemnização.

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

Si fuera procedente el rechazo de un siniestro con posterioridad a haberse efectuado pagos con cargo al mismo, el Asegurador podrá repetir a su elección contra el Asegurado o el Beneficiario por las sumas indebidamente satisfechas más los intereses legales que correspondan.

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

Una vez que la Entidad Aseguradora, haya recibido las pertinentes pruebas de que el Asegurado se halla en alguna de las situaciones de Incapacidad Temporal, Desempleo u Hospitalización por Accidente, fijadas en la definición establecida en Las Condiciones Generales de la Póliza, pagará la suma asegurada en los términos establecidos en las presente Condiciones Particulares y con los límites establecidos en la presente Póliza y sin perjuicio de que el Asegurado pueda iniciar el procedimiento de reclamación desde el momento en que se encuentre en situación de Incapacidad Temporal, o Desempleo de hecho, hasta la primera de las siguientes fechas:

- La fecha en que la Entidad Aseguradora, haya pagado el número de Prestaciones por Incapacidad Temporal, Hospitalización por Accidente o Desempleo que se han fijado en esta póliza.
- Las Prestaciones previstas en el Contrato de Seguro se pagarán por las Entidades Aseguradoras, al Beneficiario.

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

Si en el plazo de 30 (TREINTA) Días Hábiles no recibe documentación alguna, procederá a enviar una carta recordatoria. Si el plazo de otros 30 (TREINTA) Días Hábiles se sigue sin recibir documentación, procederá a enviar

una nueva carta recordatoria y si a los siguientes 30 (TREINTA) Días Hábiles sigue sin recibir documentación, procederá al cierre administrativo del expediente, enviando una carta informativa, sin perjuicio de que pueda ser activado en cualquier momento.

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

- **Falta documentación:** APRIL emite correo electrónico solicitando la documentación pendiente;
- **Se rechaza:** No cumple con las condiciones del seguro. APRIL emite carta de rechazo, vía correo electrónico con acuse de recibo al/los beneficiario/s y;
- **Se acepta:** Cumple con los requisitos del Seguro.

APRIL envía carta de aceptación y liquidación, vía correo electrónico/postal con acuse de recibo con al/los asegurado/s.

APRIL enviará las órdenes de pago en un máximo de 3 (TRES) Días Hábiles, una vez que se ha recibido toda la documentación, generando el fichero de pago correspondiente a través de la cuenta Bancaria de APRIL que figura a continuación.

Titular: APRIL PORTUGAL SA  
IBAN: PT50.0033.0000.45380023907.05  
Divisa / Currency : EUR / EURO  
BIC O SWIFT: BCOMPTPL

Los asegurados remitirán la documentación relativa a los siniestros al buzón [prestacoesTPA@cnp.pt](mailto:prestacoesTPA@cnp.pt)

#### NORMAS DE DELEGACIÓN

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

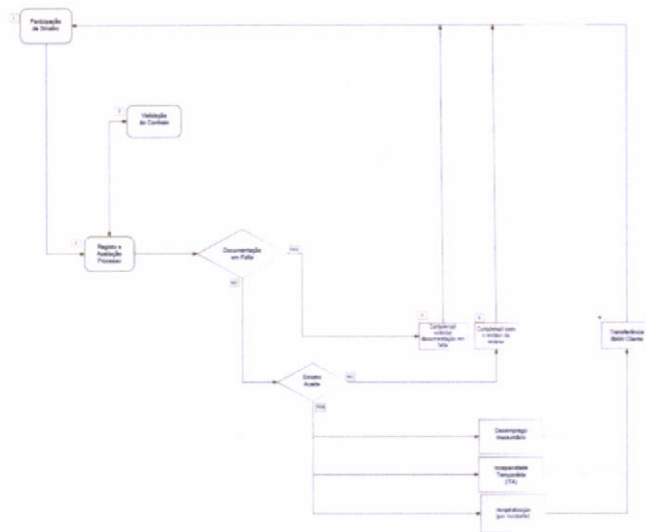
- Importes de prestación hasta 3.000€, APRIL podrá aceptar y realizar pagos de siniestro.
- Importes de prestación a partir de 3.001€, APRIL deberá solicitar la aceptación y autorización de pago a enviado toda la documentación del expediente a [operaciones@cnp.es](mailto:operaciones@cnp.es)

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

La forma y contenido de las comunicaciones por escrito con el asegurado serán las acordadas entre APRIL y CNP.

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

Indicar proceso de gestión de siniestros:



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

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Tiempo para la apertura de un siniestro (siniestros declarados sin documentación)	Número de siniestros abiertos como máximo 2 días hábiles / número total de siniestros comunicados, expresado en valor porcentual	Mensual	>= 90%	1
Tiempo para la tramitación de un siniestro (incluyendo la comunicación de aceptación, petición de documentación pendiente, rechazo)	Número de tramitaciones en máximo 5 días hábiles / número total de tramitaciones, expresado en valor porcentual (formato establecido entre las Partes – Excel)	Mensual	>= 90%	2
Tiempo para el	Generación del fichero de	Mensual	>= 90%	1



pago de un siniestro (6 días hábiles desde la fecha de aceptación)	pagos realizado en máximo 6 días hábiles desde la fecha de aceptación /número total de pagos			
--	--	--	--	--

#### 4) GESTIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN

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

TIPO	Nombre
Email	Email carta cancelación
Email	Solicitud de documentación para prestación
Email	Aceptación y liquidación de prestación
Email	liquidación
Email	Email finalización coberturas
PDF	Carta de cancelación

APRIL tendrá disponible, la documentación indicada anteriormente, para facilitarla a CNP, cuando sea requerida y en un periodo máximo de 72 (SETENTA Y DOS) horas hábiles.

#### 5) GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

##### **Quejas:**

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

##### **Reclamaciones:**

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

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

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

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

APRIL facilitará un informe mensual los primeros 5 (CINCO) días del mes con respecto al mes anterior, y un resumen anual, que deberá estar disponible para CNP en 30 (TREINTA) días naturales desde el 31 de diciembre de cada año, en los que se incluirá como mínimo la siguiente información:

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

APRIL no tramitará aquellas reclamaciones que provengan o que se reciban a través del Defensor de Asegurado o de la Autoridad de Supervisión Portuguesa u otras entidades públicas debiendo remitir a CNP ASSURANCES Y CNP CAUTION dichas reclamaciones junto con toda la documentación necesaria para que sean gestionadas de forma directa por CNP en un plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción. Estas reclamaciones deberán remitirse a la siguiente dirección de correo electrónico [protecciondelcliente@cnp.es](mailto:protecciondelcliente@cnp.es)

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

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

Indicador	cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Respuesta a cliente por apertura de las reclamaciones	Número de reclamaciones recibidas/ número de comunicaciones de apertura de expediente enviadas al cliente en 5 días hábiles desde la recepción	Mensual	100%	2
Propuesta de respuesta a Área de Protección del cliente y comunicación de las reclamaciones	propuestas de respuesta enviadas en 5 días hábiles a Área de Protección del cliente en 5 días hábiles/ número de reclamaciones recibidas (días contados a partir del momento que APRIL tenga toda la información para contestar)  Número de reclamaciones resueltas en 20 días hábiles recibidas/número de reclamaciones recibidas	Mensual	100%	1
Respuesta a cliente	Número de respuestas a cliente final enviadas en plazo máximo de 2 días hábiles desde la aprobación por el Área de Protección del Cliente	Mensual	100%	1
Reclamaciones de Autoridad Supervisión Portuguesa/otros organismos	Número de reclamaciones enviadas a CNP ASSURANCES Y CNP CAUTION en plazo máximo de dos días hábiles desde su recepción	Mensual	100%	1



## 6) EJERCICIO DE DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Si APRIL recibiera por escrito o vía telefónica, alguna solicitud de ejercitar sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Limitación, Portabilidad, Supresión, Oposición o Derecho al Olvido y de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, deberá remitir dicha solicitud en un plazo máximo de 1 (UN) día hábil siguiente a la recepción de la solicitud a por correo electrónico a la dirección: [gdp.r.pt.petition@cnp.pt](mailto:gdp.r.pt.petition@cnp.pt)

Cuando el cliente realice esta petición de forma telefónica, APRIL deberá informarle de que para poder tramitar correctamente su solicitud debe dirigirse o bien por escrito a la dirección postal de CNP establecida en el presente contrato, o bien a la dirección de correo electrónico [gdp.r.pt.petition@cnp.pt](mailto:gdp.r.pt.petition@cnp.pt)

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

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

## 7) INFORMES PERIÓDICOS

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

- Atención telefónica (mensual)
- Cobros/Impagados
- Cancelaciones
- Siniestros (mensual)
- Quejas y Reclamaciones (mensual)

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

## 8) BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACION DEL TERRORISMO (PBC-FT)

Según el Manual de PBC-FT de CNP aplicable a las operaciones de Alta y pagos de siniestros gestionados por APRIL, se aplicarán los siguientes SLA's reservándose CNP el derecho a la petición de información y documentación (dentro de los plazos indicados en la normativa) necesaria para su verificación y correspondiente reporte a los organismos competentes.

En el caso de detectar, un PEP/SIP o Sancionado, se debe informar con carácter inmediato a CNP en la siguiente dirección de correo: [upbc@cnp.es](mailto:upbc@cnp.es) en el plazo máximo de 1 (UN) día hábil.

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

Indicador	Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Punto penalización por incumplimiento SLA
Comunicación altas con primas $\geq 91,60\text{€}$ mensual y $\geq 5.500\text{€}$ prima única	Número de Altas enviadas / Número total de altas recibidas	Mensual	100%	2
Identificación. PEPs, SIP Sancionados para su aprobación previa	Número de clientes positivos comunicados en 1 día hábil / Número total de clientes Positivos detectados.	Mensual	100%	2
Screening de la cartera para controlar PEPs, SIP Sancionados	Número de clientes positivos comunicados en 1 día hábil / Número total de clientes Positivos detectados.	Semestral	100%	2
Siniestros: Nº pagos realizados	Número de pagos realizados / número total de comprobaciones contra listas	Mensual	100%	2

## 2. INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIOS

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

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

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

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

## 3. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

### Siniestros en Vuelo

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

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

la fecha en sea efectiva la terminación del contrato.

Los “Siniestros en Vuelo” deben contemplar los siguientes estados:

- Dossier Declarado o;
- Dossier En Curso;
- Dossier Completo o;
- Dossier Rechazado o;
- Cierre Administrativo/rechazados: Se tendrán en cuenta aquellos que desde la fecha de cierre no haya transcurrido más de 180 (CIENTO OCHENTA) días.

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

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

#### 4. SISTEMAS DE GESTION UTILIZADOS POR APRIL

- Herramienta de Back-Office APRIL: Sin acceso por parte de CNP.
- Plataforma gestión de Siniestros: April Net. Sin acceso por parte de CNP.
- Plataforma Reclamaciones: April Net – Sin Acceso por parte de CNP.
- Gestor Documental: April Net – Sin Acceso por parte de CNP

#### 5. INTERCAMBIO DE FICHEROS Y LISTADOS

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

#### 6. LENGUAJE CORPORATIVO CNP

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

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

APRIL PORTUGAL, S.A.

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de Oliveira Nunes

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes



**ANEXO 2**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**(Medidas de seguridad)**

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

**Introducción**

APRIL se compromete firmemente a mantener la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de toda la información que utilice o almacene en función de su valor, su sensibilidad y de los riesgos a los que esté expuesta, de una forma que cumpla con todas las obligaciones regulatorias y contractuales aplicables.

APRIL se asegurará de que, en relación con la prestación de los Servicios, los campos siguientes estén protegidos frente a daños o abusos deliberados o accidentales:

- los Datos de CNP; incluida la Información Confidencial de CNP.
- toda información relativa a CNP.
- cualquier otra información utilizada en la prestación de los Servicios;
- los sistemas informáticos de CNP y de APRIL (incluidos los Sistemas de APRIL) que procesen, almacenen o transmitan información; y
- el código informático utilizado para procesar Datos de CNP incluida la Información Confidencial de CNP.

**Funciones y Responsabilidades**

**Cumplimiento**

Se establecerán reuniones de seguimiento para comprobar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el presente contrato de forma trimestral. En las reuniones se definirán indicadores de rendimiento que deben ser mantenidos y actualizados por APRIL en la periodicidad definida por CNP para medir el estado de la seguridad de APRIL.

Sin perjuicio de las demás acciones y vías de reparación a las que pueda recurrir a CNP, todo incumplimiento comunicado por APRIL a CNP, dará lugar a una valoración del riesgo por parte de CNP que indicará a APRIL el plazo de tiempo del que dispondrá para poner en práctica las medidas correctoras que resulten necesarias.

**Valoración del riesgo**

APRIL valorará los riesgos relacionados con el gobierno de datos de CNP de forma periódica (y, en todo caso, al menos anualmente) y pondrá en práctica cuantas acciones y medidas de control resulten necesarias para mitigar los riesgos identificados. Estos análisis deben incluir 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.

Si un riesgo relacionado con los Servicios o con los Sistemas de APRIL que impacten o razonablemente puedan impactar en la información personal de CNP no pudiese ser mitigado, APRIL informará de ello a CNP sin demora indebida después de haber completado la valoración (informándole también de las medidas que APRIL haya tomado o tenga la intención de tomar), y CNP y APRIL acordarán, en su caso, las medidas adicionales que puedan adoptarse para mitigar el riesgo en cuestión.

APRIL 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 de esos terceros.

### **Personal de APRIL**

APRIL definirá claramente las funciones y responsabilidades del Personal de APRIL relacionadas con la Seguridad Informática, incluidas las limitaciones de cada función y el nivel de formación exigido, además de disponer de mecanismos que permitan asegurar la confiabilidad de los empleados, con carácter previo a su incorporación a la organización de APRIL.

APRIL deberá revisar y actualizar la segregación de funciones dentro del procedimiento de gestión de identidades, con la periodicidad que establezca CNP. 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.

La actividad de todo el Personal de APRIL que trabaje en los locales de CNP podrá ser supervisada por CNP.

APRIL se asegurará de que todos los miembros del Personal de APRIL tengan acceso únicamente a los sistemas que estén autorizados a utilizar, y que realicen su actividad dentro del ámbito definido de sus funciones y responsabilidades.

Se identificará un 'titular' respecto de las aplicaciones, las instalaciones informáticas y las redes, y se asignarán las responsabilidades relacionadas con las tareas clave a personas capacitadas para desempeñarlas.

APRIL obtendrá y registrará cada año un reconocimiento emitido por cada uno de los miembros del Personal de APRIL por el que confirmen que comprenden sus responsabilidades relacionadas con la Seguridad Informática en relación con la prestación de los Servicios.

### **Educación, Formación y Sensibilización**

APRIL debe asegurarse de que se ofrezca una formación a todos los miembros del Personal de APRIL que participen en la prestación de los Servicios, que deberá abordar al menos los temas siguientes:

- la naturaleza de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP



- las responsabilidades del Personal de APRIL respecto de la gestión de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP, o que incluye una revisión de las obligaciones de confidencialidad de los empleados;
- obligaciones aplicables a la gestión correcta de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP en un formato físico, lo que incluye su transmisión, almacenamiento y destrucción;
- métodos adecuados para proteger los Datos de CNP y la Información Confidencial de CNP en el Sistema de APRIL, lo que incluye la aplicación de una política sobre contraseñas y accesos seguros;
- otras cuestiones relacionadas con la Seguridad Informática;
- la seguridad en el lugar de trabajo, lo que incluye el acceso al edificio, la comunicación de incidentes y cuestiones similares; y
- las consecuencias que acarrearía un incumplimiento del deber de proteger adecuadamente la información, que incluyen entre otros la posible pérdida del empleo, perjuicios a las personas cuyos archivos privados sean divulgados y posibles sanciones de ámbito civil, económico o penal.

La formación incluirá una prueba de conocimientos para comprobar si el Personal de APRIL comprende el significado de la sensibilización en materia de seguridad y la importancia de proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los Datos de CNP y de la Información Confidencial de CNP, así como los Sistemas de APRIL.

APRIL se asegurará de que dicha Formación en Sensibilización sobre Seguridad se imparte al Personal de APRIL en el primero de los dos hitos siguientes:

- durante el mes siguiente a la fecha en que hayan empezado a intervenir en la prestación de los servicios; o
- antes de que tengan acceso a los Datos de CNP y a la Información Confidencial de CNP.

La documentación relativa a la Formación en Sensibilización sobre Seguridad debe:

- ser conservada por APRIL, para acreditar que dicha formación y las nuevas certificaciones posteriores se hayan llevado a cabo respecto de cada miembro del Personal de APRIL que intervenga en prestación de los Servicios; y
- ser puesta a disposición de CNP para su revisión, previa solicitud.

En caso de que CNP o APRIL identifique cualquier error u omisión en los registros, los materiales o la impartición de la Formación en Sensibilización sobre Seguridad, APRIL corregirá dicho error u omisión durante el mes siguiente a su identificación.

### **Responsable de Seguridad**

APRIL, antes de la Fecha de Arranque, nombrará a un miembro del Personal de APRIL para que actúe como Responsable de Seguridad de APRIL.

El Responsable de Seguridad de APRIL deberá:



- tener conocimientos sobre asuntos relacionados con la Seguridad de la Información;
- ser capaz de responder a consultas de CNP en materia de Seguridad de la información;
- asegurarse de que APRIL cumple con todas sus obligaciones relativas a la Seguridad de la Información establecidas en el presente Contrato; y
- en relación con los Servicios, será el CDR quien actúe como intermediario entre el responsable de seguridad y CNP en cuestiones relacionadas con la seguridad.

### Incidentes de Seguridad

#### **Notificación de Eventos e Incidentes de Seguridad**

Si un Incidente de Seguridad real afecte a los Sistemas de APRIL ha provocado, o sería razonablemente sospechoso de provocar, un acceso no autorizado a los Datos de CNP, a la Información Confidencial de CNP, APRIL realizará todos los esfuerzos razonables para informar prontamente CNP de dicho Incidente de Seguridad real o potencial, quedando en todo caso obligado a realizar dicha notificación dentro de las 48 horas naturales siguientes al momento en que APRIL hubiese tenido conocimiento de la confirmación de dicho Incidente de Seguridad o, en su caso, en plazo legal inferior, y asistirá y cooperará con CNP en lo relativo a cualquier comunicación necesaria a terceros y otras medidas razonables para remediar la situación que solicite CNP o sean exigibles por ley..

La Notificación de Incidente de Seguridad contendrá al menos los siguientes datos:

- la fecha y la hora del Incidente de Seguridad
- un resumen de todos los hechos relevantes conocidos en relación con el Incidente de Seguridad;
- las acciones llevadas a cabo por APRIL para subsanar el Incidente de Seguridad y los fallos que dieron lugar a dicho Incidente de Seguridad; y
- las medidas adicionales cuya adopción sea propuesta por APRIL para subsanar los efectos del Incidente de Seguridad

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

- Accesos confirmados a sistemas, equipos, aplicaciones, ficheros, contenedores, dispositivos, etc. por parte de personas o programas sin autorización donde se confirme que la información de CNP ha sido impactada.
- Revelación o compromiso de credenciales, datos de autenticación o de cifrado.
- Pérdida total o parcial de datos o de información de CNP por cualquier causa.
- Distribución incontrolada: envío de información de CNP a personas que no deberían recibirla.
- Pérdida o sustracción de equipos o soportes informáticos, de contenedores o de parte de sus contenidos donde información de CNP esté almacenada.





- Ataques sufridos por virus/software malicioso que hayan afectado la información de CNP.
- Otros: cualquier irregularidad o deficiencia detectada relativa al cumplimiento de los criterios de seguridad indicados que hayan impactado en la información personal de CNP.

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

APRIL se compromete a colaborar en todo lo posible con CNP ante cualquier evento que pueda requerir la notificación a las autoridades pertinentes y la realización de procedimientos forenses relacionados con dichos eventos.

APRIL 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, y que tendrán que estar disponibles ante petición de este.

El canal de comunicación será el siguiente:

- Primario: Buzón de correo u otro canal que permita a CNP enviar un mensaje automático a APRIL y gestionar y controlar incidentes abiertos:
  - Buzón de April: [ict@april-portugal.pt](mailto:ict@april-portugal.pt)
  - Buzón de CNP: [seguridad@cnp.es](mailto:seguridad@cnp.es)
- Secundario: Teléfono, se utilizará para facilitar las comunicaciones entre todos los equipos involucrados en CNP y APRIL.

### **Incidentes de Seguridad**

La responsabilidad relativa a la gestión de los Incidentes de Seguridad recae en APRIL, salvo en los casos en que tenga impacto sobre las obligaciones legales de CNP o sobre sus procesos de negocio, donde esta responsabilidad será compartida

APRIL sólo podrá revelar datos sobre un Incidente de Seguridad al Personal de APRIL cuando sea necesario para cumplir con sus obligaciones derivadas del presente Contrato, o para asegurarse de que el Personal de APRIL pueda desempeñar sus funciones correctamente a efectos de que APRIL pueda prestar los Servicios a otros clientes impactados por el mismo incidente siempre y cuando CNP no sea mencionado a 3ros.

Si se produce un Incidente de Seguridad, APRIL pondrá inmediatamente en marcha los mecanismos vinculados a su Proceso de Gestión de Incidencias y adoptará todas las medidas que sean necesarias para garantizar la seguridad y la integridad de los Sistemas de APRIL y restaurar la seguridad e integridad de los Datos de CNP, la Información Confidencial de CNP y las redes y sistemas afectados por el Incidente de Seguridad.

CNP y/o APRIL se involucrarán tan pronto como sea razonablemente posible para proporcionar una visión más completa del impacto y la urgencia del incidente.

Todas las resoluciones y tareas propuestas se documentarán en un registro de incidentes.

La actividad de resolución incluirá puntos de control y comunicaciones pertinentes y oportunas a CNP.

APRIL proporcionará a CNP actualizaciones continuas mientras duren las actividades de reparación, al nivel y con la frecuencia que acuerden las Partes.

APRIL proporcionará a CNP 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.

### **Respuesta de Emergencia**

APRIL establecerá un proceso de respuesta de emergencia respaldado por un equipo de respuesta de emergencia, que describirá las acciones que pondrá en práctica el Personal de APRIL en caso de que se produzca un Ataque Significativo

Este proceso deberá tener definidos los interfaces adecuados con el plan de continuidad del servicio vigente.

### **Redundancia**

APRIL 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.

APRIL 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.

### **Seguridad Física**

Se deberán establecer los mecanismos y procedimientos de control de accesos físicos a las instalaciones de APRIL para impedir el acceso a los elementos de la infraestructura o a la información de CNP por parte de personal no autorizado.

APRIL implementará las medidas de seguridad física adecuadas para proteger los datos sensibles de CNP y los sistemas de información que hagan uso de los mismos.

APRIL 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.

### **Copias de Seguridad**

APRIL se compromete a almacenar las copias de seguridad que contengan información de CNP en un lugar distinto de los sistemas de producción y almacenado con las correspondientes medidas de seguridad que aseguren su integridad, disponibilidad y confidencialidad.



## **Trazabilidad**

APRIL 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.

## **Investigaciones Forenses**

APRIL se asegurará de que se instaure un proceso para gestionar los incidentes que den lugar a una investigación forense. A través de dicho proceso, APRIL deberá ser capaz de analizar y de conservar las pruebas de una forma aceptable desde el punto de vista forense, para facilitar el desarrollo de cualquier proceso penal que pueda tramitarse.

## **Continuidad de Negocio**

APRIL 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.

APRIL 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. 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 APRIL, deberán contener como mínimo:

- Una lista de los servicios que participan en el proceso de recuperación de los activos de la compañía.
- Una lista con la priorización de estos activos y servicios.
- 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.
- Un listado de los empleados del tercero que tengan asignado responsabilidades de Continuidad de Negocio.
- 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.
- 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.

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 APRIL. Los resultados de estas pruebas de respuesta y recuperación de Continuidad del Negocio deberán ser comunicados a CNP.

Los Planes de Continuidad de negocio, planes de respuesta y recuperación deberán ser compartidos proactivamente por parte de APRIL.

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 y APRIL pero en ningún caso podrá ser superior a 24 (veinticuatro) horas.

Adicionalmente, CNP 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 APRIL.

#### **Derecho de auditoría**

APRIL deberá aportar, a requerimiento de CNP, evidencias de evaluaciones o auditorías de seguridad o, incluso, permitir, a petición de CNP, que se lleven a cabo en sus instalaciones auditorías y/o inspecciones independientes con carácter anual de las medidas de seguridad reguladas por el presente anexo.

Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por CNP o por una entidad auditora aceptada por CNP. APRIL se compromete al cumplimiento del posible plan de acción resultante de dichas auditorías e implementación de las medidas acordadas entre las partes.

Al realizar cualquier inspección, CNP deberá causar el menor trastorno posible al funcionamiento de los Servicios.

APRIL prestará toda la asistencia que CNP pueda solicitarle razonablemente en relación con toda inspección y, sin perjuicio de lo indicado en otras secciones, deberá asegurarse de que los acuerdos que alcance con cualquier Tercero APRIL de servicios o Subcontratista contienen disposiciones substancialmente similares que las que se establecen en el presente contrato.

Sin perjuicio de los demás derechos y vías de reparación que correspondan a CNP, el riesgo de cualquier incumplimiento identificado será evaluado por CNP y CNP establecerá el plazo de tiempo concedido a APRIL para poner en práctica cualquier medida correctora.

Todas las auditorías correrán por cuenta y riesgo de CNP, incluido el tiempo del personal de APRIL y no se realiza con más frecuencia que una vez cada 12 meses para CNP en todos los servicios que presta APRIL, a menos que se asocie con una violación confirmada que afecte a la Información de CNP que se considere una excepción a la limitación anual, siempre que: (i) dicha auditoría tendrá lugar en un momento mutuamente acordado y la duración de la auditoría se limitará a un periodo razonable; (ii) dicha auditoría no interferirá injustificadamente con las operaciones de APRIL; (iii) cualquier tercero que realice dicha auditoría en nombre de CNP firmará un acuerdo de confidencialidad con APRIL de una forma razonablemente aceptable para APRIL con respecto al tratamiento confidencial y al uso restringido de la información confidencial de APRIL o sus proveedores externos y bajo ninguna circunstancia APRIL estará obligada a divulgar información de otros clientes de APRIL; (iv) CNP mantendrá la confidencialidad de la información que se revele en el transcurso de la auditoría de todos los terceros, excepto para cualquier tercero que participe en la auditoría con el consentimiento de APRIL como se describe a continuación; (v) la auditoría se realizará con sujeción a las restricciones de seguridad razonables de APRIL; y (vi) CNP reconoce que APRIL puede requerir que ciertos registros, políticas, los registros u otros materiales se revisarán in situ debido a su naturaleza confidencial y que el auditor de CNP no podrá copiarlos.

Sin perjuicio de lo anterior, ningún tercero podrá participar en una auditoría a menos que CNP obtenga el consentimiento previo de APRIL (que no se denegará injustificadamente) y siempre



que CNP entienda que APRIL no dará su consentimiento para la participación de ningún tercero que ofrezca servicios o productos que compitan con los propios de APRIL.

### Valoración de la Seguridad

Como parte de la valoración de la seguridad CNP, se incluirán los sistemas de APRIL que den servicio a CNP dentro del alcance de los ejercicios de Pentesting y/o Hacking Ético realizadas por el APRIL con carácter anual, a cargo de APRIL. Los resultados de dichas pruebas, así como su plan de remediación deberán remitirse a CNP bajo requerimiento y revisarse en las reuniones periódicas de seguimiento.

CNP y/o sus Agentes tendrán derecho a realizar una Valoración de la Seguridad en los Sistemas de APRIL, mediando un preaviso escrito remitido por CNP a APRIL con VEINTE (20) Días Hábiles de antelación. La frecuencia, el ámbito y los métodos empleados para realizar la Valoración de la Seguridad serán comunicados al APRIL QUINCE (15) Días Hábiles antes del inicio de la Valoración de la Seguridad.

CNP o sus Agentes dedicarán todos los esfuerzos razonables para asegurarse de que la Valoración de la Seguridad se lleve a cabo de una forma que cause el menor trastorno posible al funcionamiento de los Servicios y a las demás actividades de APRIL.

APRIL prestará a CNP toda la asistencia razonable que éste o sus Agentes puedan solicitarle en relación con la Valoración de la Seguridad, y se asegurará de que los acuerdos que alcance con cualquier Tercero APRIL de servicios o Subcontratista al que pueda recurrir para la prestación de los Servicios contienen disposiciones al menos igual de restrictivas que las que se establecen en el presente apartado.

Dentro de los DIEZ (10) Días Hábiles siguientes a la finalización de una Valoración de la Seguridad, la parte que hubiera contratado al Tercero Evaluador de la Seguridad informará por escrito a la otra parte de los resultados de la Valoración de la Seguridad, poniendo de relieve los problemas de seguridad que pudieran haberse detectado.

APRIL, dentro de los DIEZ (10) Días Hábiles siguientes a la recepción de los resultados de la Valoración de la Seguridad, presentará un plan de acciones correctoras en el que se detallarán las medidas a adoptar y las fechas en las que los problemas de seguridad estarán totalmente resueltos.

CNP tendrá derecho a aprobar las fechas y las medidas indicadas en el plan de acciones correctoras. Una vez ejecutado el plan, APRIL confirmará por escrito a CNP que ha puesto en práctica todas las medidas establecidas en el plan, y que se han resuelto todos los problemas de seguridad dentro de los plazos acordados.

Tras la implantación completa del plan de acciones correctoras, CNP tendrá derecho a contratar, o a exigir a APRIL que contrate, a un Tercero Evaluador de la Seguridad (en ambos casos, a costa de APRIL), para que realice una nueva Valoración de la Seguridad que garantice que se han resuelto plenamente los problemas de seguridad previamente identificados. En caso de que se detecte algún fallo adicional, deberá seguirse el mismo proceso establecido.

Si, después de un Incidente de Seguridad, CNP deseara realizar una Valoración de la Seguridad de emergencia las partes acordarán un plazo razonable para la realización de dicha Valoración de la

Seguridad que, en todo caso, se llevará a cabo dentro de los DIEZ (10) Días Hábiles siguientes a la recepción de la correspondiente notificación escrita remitida por CNP.

APRIL probará de forma periódica (y al menos una vez al año) el código de software y otros aspectos de los principales componentes que soportan el servicio, para detectar áreas en las que podría producirse una amenaza a la seguridad. Los resultados de dichas pruebas deberán remitirse a CNP de forma proactiva en las reuniones trimestrales de seguimiento.

### **Gobierno de la seguridad de la información**

#### **Gobierno de la Seguridad de la Información**

APRIL deberá definir y documentar su Marco de Gestión de la Seguridad. Esto incluye 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, debiendo permanecer actualizados y siendo revisados periódicamente.

APRIL se asegurará, al cumplir con los requisitos y las obligaciones indicadas en el presente contrato que aplicará en todo momento Buenas Prácticas de la Industria, lo que implica que deberá emplear tecnologías y procesos de seguridad disponibles y probados.

#### **Importancia de la Gestión de la Seguridad de la Información**

APRIL se asegurará de que la función de seguridad de la información, por su importancia para las actividades de APRIL, esté representada al más alto nivel de dirección dentro de la organización de APRIL, y de que el Marco de Gestión de la Seguridad sea aprobado por la alta dirección.

#### **Función de Seguridad de la Información**

APRIL dispondrá de una función especializada en seguridad de la información, que se encargará de integrar sistemáticamente la seguridad de la información en la actividad de APRIL. Esta función de cara a CNP se materializará en la figura del Director de la Relación Comercial con CNP, quien se designará en la Fase de Arranque.

### **Política de Seguridad de la Información**

#### **Política de Seguridad de la Información**

APRIL dispondrá de una Política de Seguridad de la Información exhaustiva y documentada que comunicará a todos los miembros del Personal de APRIL y a cualesquiera Terceros que tengan acceso a los Datos de CNP a la Información Confidencial de CNP o a la información y sistemas de APRIL (incluidos los Sistemas de APRIL) (cuando tales Terceros hayan sido previamente aprobados por CNP antes de haberles concedido dicho acceso).

#### **Arquitectura de la Seguridad de la Información**

APRIL dispondrá de una estructura correctamente documentada relativa a la Arquitectura de la Seguridad de la Información, que establecerá una metodología, herramientas y procesos de

Buenas Prácticas de la Industria que permitan la aplicación de controles de seguridad en toda la empresa de APRIL.

## Gestión de Activos

### **Gestión de los Medios Informáticos**

APRIL se asegurará de que todos los datos de CNP y la Información Confidencial de CNP conservados o transportados en medios de almacenamiento de datos (lo que incluye ordenadores portátiles, discos duros portátiles, cintas magnéticas, almacenamiento cloud) sean codificados y protegidos frente al riesgo de corrupción, pérdida o revelación. Dicha codificación se aplicará de acuerdo con lo previsto en el apartado Criptografía.

Todos los archivos y sistemas de seguridad que contengan datos de CNP e Información Confidencial de CNP u otros datos utilizados para prestar los Servicios, deben conservarse en zonas de almacenamiento seguras y controladas desde el punto de vista medioambiental, que deberán pertenecer a APRIL o ser gestionadas o contratadas por éste.

### **Dstrucción de Equipos y Medios Redundantes**

APRIL se asegurará de que todos los equipos y medios informáticos redundantes al finalizar su vida útil y antes de su disposición final sean destruidos de forma segura, lo que incluye el borrado seguro de todos los datos almacenados en dichos equipos y medios informáticos antes de su destrucción, de una forma que imposibilite su recuperación.

La destrucción segura de equipos y medios informáticos redundantes a efectos de lo dispuesto en el apartado "Gestión de los Medios Informáticos" incluirá el borrado seguro de la información que ya no sea necesaria, de una forma que imposibilite su recuperación (lo que incluye cintas magnéticas, discos, material de escritorio y cualquier otro tipo de soporte de información).

## Control de Acceso

### **Autenticación**

APRIL se asegurará de que todos los miembros del Personal de APRIL que tengan acceso al Sistema de APRIL sean autenticados mediante identificaciones y contraseñas de usuario, o mediante mecanismos de autenticación de alta fiabilidad (como tarjetas inteligentes, mecanismos biométricos o sistemas de autenticación de dos factores) antes de que puedan acceder a los sistemas y las aplicaciones.

APRIL se asegurará de que el Sistema de APRIL prevea de forma efectiva las siguientes medidas de seguridad:

- Las credenciales de autenticación del usuario anterior no deben aparecer en el aviso de conexión, ni en ningún otro lugar visible;
- El sistema debe restringir el número de intentos de acceso infructuosos para impedir ataques basados en la adivinación de contraseñas o la fuerza bruta;
- Las sesiones deben restringirse o expirar después de un período de inactividad predefinido, que en ningún caso será superior a los 15 minutos; y

- Los usuarios deberán ser autenticados de nuevo después de la expiración o interrupción de una sesión.

### **Mínimo acceso**

APRIL 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 APRIL 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.

### **Acceso Privilegiado**

APRIL se asegurará de que:

- Las cuentas de Acceso de Usuarios Privilegiados no puedan utilizarse en operaciones día a día;
- los usuarios que disfruten de Acceso de Usuarios Privilegiados dejarán de disponer de este tipo de acceso lo antes posible cuando dejen de trabajar para APRIL, y en todo caso dentro de las 24 horas siguientes al momento de su salida; y
- el Acceso de Usuarios Privilegiados a la producción por parte de los desarrolladores sólo puede concederse para la prestación de asistencia en casos de cambios planificados o urgentes.

### **Cuentas Genéricas**

APRIL 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 para la realización del servicio.

### **Gestión de las contraseñas**

APRIL dispondrá de una política y procedimientos que aseguren la fortaleza de las contraseñas y su actualización periódica.

APRIL se asegurará de que el Sistema de APRIL prevea los siguientes controles para la gestión de las contraseñas:

- los mecanismos de autenticación deben garantizar que no puedan ser eludidos para obtener un acceso no autorizado a los sistemas;
- los datos de autenticación, incluidas las contraseñas, no deben almacenarse de una forma que permita que los mismos puedan ser recuperados en un formato legible o descifrable.





- las contraseñas deben ser complejas e incluir una combinación de distintos tipos de caracteres y tener una longitud suficiente para evitar ataques exhaustivos o de diccionario.
- 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.
- Las credenciales se almacenarán y transmitirán siempre cifradas.

### **Baja de usuarios**

APRIL definirá un procedimiento de bajas de sus usuarios que incluya, pero no se limite a:

- Asignación, documentación y comunicación de roles y responsabilidades.
- Tiempos para la ejecución de las bajas inferior a 24 (veinticuatro) horas.
- Tiempos para la devolución de los activos.

### **Entorno Compartido**

Si APRIL presta los Servicios a CNP desde un emplazamiento que comparte con uno o varios Terceros, APRIL desarrollará y aplicará procesos, sujetos a la aprobación previa de CNP que restrinjan el acceso físico e informático a los sistemas de dicho entorno compartido. En consecuencia, sólo podrán acceder a la parte del entorno compartido dedicado a los Servicios los empleados, subcontratistas o agentes de APRIL que intervengan en la prestación de los Servicios.

### **Configuración del Sistema**

#### **Diseño del Sistema**

APRIL identificará y pondrá en práctica todos los controles que sean necesarios, de acuerdo con las Buenas Prácticas de la Industria, para proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad del sistema.

#### **Administración**

El acceso a los puertos de diagnóstico y configuración de sistemas que traten información de CNP estará restringido únicamente a las personas y aplicaciones autorizadas.

#### **Configuración de Sistemas Anfitriones y Redes**

APRIL se asegurará de que los sistemas anfitriones y las redes que formen parte de los Sistemas de APRIL se configuren de forma que respondan a ~~Buenas~~ Buenas Prácticas de la Industria, a las especificaciones y a los requisitos de funcionalidad aplicables, e impidan la instalación de actualizaciones incorrectas o no autorizadas en dichos sistemas y redes.

## **Parches**

APRIL 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.

## **Monitorización**

### **Registro de Sucesos**

APRIL mantendrá registros de todos los sucesos clave, y en especial de los que sean susceptibles de afectar a la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los Servicios prestados a CNP que servirán para facilitar la identificación y la investigación de los Incidentes y/o incumplimientos significativos de los derechos de acceso que se produzcan en relación con los Sistemas de APRIL.

APRIL conservará este registro al menos durante los SEIS (6) meses siguientes a su creación, y lo protegerá frente a cualquier cambio no autorizado (lo que incluye la modificación o la eliminación de un registro). APRIL transmitirá el registro a CNP, previa solicitud de éste.

APRIL revisará los registros relativos a todos los sucesos clave que se encuentren en los Sistemas de APRIL (preferentemente con herramientas automáticas) y, previa identificación de cualquier incidente y/o incumplimiento de los derechos de acceso, se asegurará de que se aplique el Proceso de Gestión de Incidentes.

### **Detección de Intrusos**

APRIL desplegará herramientas de detección de intrusos en los Sistemas de APRIL, para identificar ataques reales o potenciales y responder de una forma acorde con las Buenas Prácticas de la Industria.

### **Filtración de Datos**

APRIL desplegará herramientas contra la filtración de datos, de acuerdo con las Buenas Prácticas de la Industria, para detectar cualquier transmisión no autorizada de Datos de CNP y de Información Confidencial de CNP dentro de los Sistemas de APRIL, así como cualquier transmisión externa no autorizada de Datos de CNP y de Información Confidencial de CNP.

### **Sustracción de Datos**

APRIL se compromete expresa y formalmente a no realizar ejecuciones automáticas y/o sustraer datos de los sistemas y a poner controles para asegurar que existen sustracciones por parte de personal de APRIL.

### **Clasificación de la información**

APRIL 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.

## **Ubicación**

APRIL deberá solicitar siempre, la autorización de CNP antes de proceder a la reubicación de hardware y software que trate información de CNP fuera de la Unión Europea o de países homologados.

April puede gestionar los sistemas desde los cuales se proporciona el servicio contratado desde fuera de la UE. Sin embargo, es responsable de que no se permita el acceso a la información de CNP y/o sus clientes desde esas ubicaciones.

## **Software no autorizado**

APRIL 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.

## **Seguridad de la Red**

### **Diseño de la Red**

La red de APRIL se diseñará e implantará de forma que pueda soportar los niveles de tráfico actuales y proyectados, y se protegerá mediante controles de seguridad disponibles e incorporados de fábrica.

APRIL 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 APRIL disponga de Información de CNP.

### **Documentación de la Red**

La red de APRIL estará respaldada por diagramas precisos y actualizados y por obligaciones y procedimientos de control documentados.

La red de APRIL relacionada con la prestación de los Servicios estará respaldada por diagramas precisos y actualizados que incluirán todos los componentes del sistema y las interfaces con otros sistemas. Estos diagramas se pondrán a disposición de CNP bajo petición en un tiempo razonable tras la solicitud.

### **Conexiones Externas**

APRIL se asegurará de que todas las conexiones externas a las redes y aplicaciones de APRIL sean identificadas, comprobadas, registradas y aprobadas individualmente por APRIL de acuerdo con la Política de Seguridad de la Información de APRIL y las Buenas Prácticas de la Industria.

### **Conexiones con terceros**

APRIL se asegurará de que las conexiones con Terceros se sometan a una valoración del riesgo, y de que sean aprobadas y acordadas por ambas partes a través de un acuerdo documentado, como puede ser un contrato.

## **Cortafuegos**

APRIL se asegurará de que todas las redes de tráfico que no pertenezcan a APRIL ni sean gestionadas por éste sean enrutadas a través de un cortafuegos, antes de que se conceda el acceso a la red de APRIL.

A efectos de lo dispuesto en el punto anterior de esta sección Cortafuegos, los cortafuegos deben garantizar conexiones seguras entre los sistemas internos y externos, y se configurarán de forma que sólo pueda pasar a través de éstos el volumen de tráfico necesario.

Cierre de todos los puertos no necesarios para la ejecución del servicio y justificación de aquellos que queden abiertos

Todas las reglas deben estar comentadas enlazando al ticket de la petición o requerimiento.

Implementación de controles que limiten el acceso de usuarios desde el exterior.

Las reglas se revisarán cada 6 meses y ante el requerimiento de CNP como parte de las auditorias que CNP pueda realizar a APRIL bajo las condiciones establecidas en la sección "Cumplimiento" APRIL deberá demostrar evidencias de dicha revisión. se mostrará el resultado en la revisión periódica.

## **Acceso inalámbrico**

APRIL se asegurará de que el acceso inalámbrico a los Sistemas de APRIL esté sujeto a protocolos de autorización, autenticación y codificación que cumplan con las Buenas Prácticas de la Industria, y que sólo se permita desde emplazamientos aprobados por APRIL.

## **Comunicaciones Electrónicas**

E-mail: APRIL se asegurará de que sus sistemas de correo electrónico estén protegidos por una combinación de políticas formación y controles de seguridad técnicos y procedimentales documentados.

Mensajería Instantánea: APRIL se asegurará de que sus servicios de mensajería instantánea estén protegidos mediante la instauración de una política de gestión, el despliegue de controles de la aplicación de Mensajería Instantánea y la configuración de todos los controles de seguridad disponibles que sean aplicables a la infraestructura de Mensajería Instantánea de APRIL.

Proxy: Implantación de proxys para limitar el acceso a redes públicas por partes de los empleados de APRIL y filtrado de contenido proveniente de Internet.

## **Criptografía**

### **Gestión de las Claves Criptográficas**

APRIL se asegurará de que las claves criptográficas se gestionan en todo momento de forma segura, de acuerdo con obligaciones y procedimientos de control documentados que se correspondan con las Buenas Prácticas de la Industria, y se asegurará de que los Datos de CNP y la Información Confidencial de CNP sean protegidos frente al riesgo de acceso no autorizado o de destrucción.

### **Infraestructura de Clave Pública**

Si se utiliza una infraestructura de clave pública (PKI), APRIL se asegurará de que esté protegida, 'endureciendo' el (los) sistema(s) operativos subyacentes y permitiendo el acceso únicamente a las Autoridades Certificadoras que puedan operar oficialmente en cada momento.

### **Protección de la Información Confidencial de CNP**

Sin perjuicio de las obligaciones de APRIL, APRIL, de acuerdo con las Buenas Prácticas de la Industria, deberá codificar (y hacer que sus Subcontratistas codifiquen) toda la Información Confidencial de CNP almacenada en todo tipo de aparatos de almacenamiento portátiles digitales, electrónicos o en cloud.

- APRIL 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.
- APRIL definirá los procedimientos necesarios para la gestión adecuada de claves criptográficas, incluyendo, pero no limitándose a:
  - Algoritmos de cifrado a utilizar.
  - Ubicación de las claves (En terceros de confianza o en la entidad)
  - Propietarios identificables de las claves.
  - Periodos de renovación de las claves de cifrado.

### **Protección Contra Código Malicioso**

APRIL establecerá y mantendrá medios actualizados de protección contra Código Malicioso, (EDR y antivirus) en toda su organización y en los sistemas que den servicio a CNP.

APRIL dispondrá de sistemas que eviten la transferencia de Códigos Maliciosos a los Sistemas de CNP, y a otros Terceros que utilicen Sistemas de CNP (y el Sistema), utilizando para ello métodos actualizados habituales en el sector.

Cuando no sea posible actualizar los métodos de protección de un sistema, APRIL deberá desplegar las medidas de seguridad adicionales y compensatorias que sean necesarias para proteger dicho sistema vulnerable.

### **Gestión de los cambios, parches y vulnerabilidades**

#### **Gestión de los Cambios**

APRIL se asegurará de que los cambios que afecten a cualquier parte de los Sistemas de APRIL sean probados, revisados y aplicados a través del Proceso de Gestión de Cambios.

#### **Soluciones de Emergencia**

APRIL se asegurará de que sólo se apliquen soluciones de emergencia si están disponibles y han sido previamente aprobadas, a menos que su utilización suponga un riesgo mayor para el negocio. Se instarán medidas de seguridad adicional en los Sistemas de APRIL que, por cualquier

motivo, no puedan actualizarse, para que el sistema vulnerable quede totalmente protegido. Todos los cambios deben realizarse de acuerdo con el proceso de gestión de cambios de APRIL.

### **Gestión de los Parches**

APRIL desarrollará y pondrá en práctica una estrategia de gestión de parches respaldada por controles de gestión y por procedimientos de gestión de los ajustes y documentos operativos.

Los parches de seguridad y demás actualizaciones relativas a la vulnerabilidad de la seguridad sólo se aplicarán si están disponibles y han sido previamente aprobados, a menos que su utilización suponga un riesgo mayor para el negocio. Se instalarán medidas de seguridad adicional en los Sistemas de APRIL que, por cualquier motivo, no puedan actualizarse, para que el sistema vulnerable quede totalmente protegido. Todos los cambios deben realizarse de acuerdo con el proceso de gestión de cambios aprobado.

### **Gestión de Vulnerabilidades**

APRIL dispondrá de un proceso documentado para identificar y subsanar las vulnerabilidades de seguridad que presente en los sistemas en los cuales exista información de CNP, implementará las medidas técnicas requeridas para la detección y mitigación de vulnerabilidades de manera periódica y como mínimo anualmente y facilitará bajo requerimiento a CNP Las evidencias que razonablemente CNP pueda solicitar a APRIL. Así como las soluciones temporales que sirvan para mitigar el riesgo en caso de no existir un parche oficial disponible.

### **Confidencialidad**

APRIL 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 el derecho a interponer las acciones legales pertinentes en defensa de sus intereses con relación al quebranto de confidencialidad.

### **Terceros y subcontratistas**

#### **Contrato de servicios**

APRIL se asegurará de que los servicios necesarios para respaldar la prestación de los Servicios sean suministrados exclusivamente por prestatarios de servicios capaces de ofrecer controles de seguridad que sean al menos igual de rigurosos que los que APRIL está obligado a aplicar en virtud del presente contrato. Dichos servicios se prestarán en virtud de los correspondientes contratos.

#### **Aseguramiento de Cumplimiento**

APRIL se asegurará de que todos los contratos firmados con subcontratistas y otros terceros que cuenten con la confianza de APRIL para la prestación de los Servicios establezcan el derecho de APRIL y de CNP (o de sus agentes) a realizar de forma conjunta e independiente una comprobación de la seguridad, para asegurarse de que estén cumpliendo con las obligaciones asumidas por APRIL en virtud del presente Contrato.

Si, en opinión de CNP, un subcontratista o cualquier Tercero APRIL fuese considerado no apto tras la correspondiente revisión de la seguridad, CNP podrá exigir a APRIL (en el plazo de tiempo que CNP considere apropiado) que deje de recurrir a dicho Subcontratista o a ese Tercero, y que encuentre un sustituto que CNP considere aceptable.

Alternativamente, y únicamente a instancias de CNP, CNP podrá aceptar un compromiso del Subcontratista por el que se obligue a acordar con APRIL un plan correctivo legalmente vinculante, en el que deberán indicarse las acciones y los plazos necesarios para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto a través de la revisión, y cuya finalización exitosa deberá ser aprobada por CNP.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.

**CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA**

**APRIL PORTUGAL, S.A.**

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de  
Oliveira Nunes

**CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA**

D. David Vincent Lattes



**ANEXO 3**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**(Encargo de tratamiento de datos - RGPD)**

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de las partes en relación con la actual regulación de protección de datos de carácter personal así como la requerida por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, "RGPD").

A los efectos de esta cláusula:

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

'Encargado de tratamiento' significa: APRIL Portugal S.A. (en adelante, PROVEEDOR).

**1. Objeto del encargo del tratamiento**

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

Recogida

Registro

Estructuración

Modificación

Conservación

Extracción

Consulta

Comunicación por transmisión

Difusión

Interconexión

Cotejo

Limitación





Supresión

Destrucción

Comunicación

Otros: .....

## 2. Identificación de la información afectada

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

Nombre, apellidos, nacionalidad, DNI, NIE, fecha de nacimiento, domicilio y dirección fiscal, email, Datos bancarios, datos de salud, género y siniestros, en su caso, datos de actividad profesional o de carácter socioeconómico, cuando sea necesario para el cumplimiento de medidas de diligencia en materia de prevención del blanqueo de capitales.

## 3. Duración

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

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

## 4. Obligaciones del encargado del tratamiento

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

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

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

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

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

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

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

e. Subcontratación

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.



En particular, el encargado facilitará al responsable la siguiente información sobre el tercer proveedor: (i) identificación de la entidad subcontratada, incluyendo nombre comercial y denominación social, NIF, domicilio social y señas de contacto (ii) identificación del objeto del subencargo que realizará, incluyendo la duración, naturaleza y finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados y el tipo de tratamiento de datos que llevará a cabo; (iii) las medidas técnicas y organizativas con las que cuenta el subencargado para realizar el tratamiento; (iv) en su caso información sobre las transferencias internacionales que pudiera realiza y detalle sobre las garantías de RGPD que está aplicando en todo caso; (v) cualquier otra información que se considere relevante para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales del responsable (por ejemplo, certificado de cumplimiento normativo, adhesión a códigos de conducta, etc.). La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable autoriza expresamente la subcontratación.

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

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

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de



decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección: [gdpr.pt.petition@cnp.pt](mailto:gdpr.pt.petition@cnp.pt)

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

k. Derecho de información

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

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento inmediatamente, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 12 horas laborables, y a través de [seguridad@cnp.es](mailto:seguridad@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.

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

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

En todo caso, deberá implementar mecanismos para:

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

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

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



- b) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.

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

## 5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

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

## 6. Responsabilidad

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

## 7. Inspección de la Agencia Española de Protección de Datos

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

## 8. Obligación de cumplimiento

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

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.



CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

APRIL PORTUGAL, S.A.

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de  
Oliveira Nunes

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes



**ANEXO 4**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**(Tarifas y costes)**

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

**1. COSTES Y REMUNERACIÓN AL TPA.**

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

**1.1. COSTES DE ESTABLECIMIENTO (UN PAGO ÚNICO).**

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

- Producto Medicare

**1.2. REMUNERACION AL TPA POR % SOBRE LA PRIMA.**

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

Concepto	% Prima (no incluye IVA)
Producto Medicare	1.75%

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

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

**1.3 GESTIÓN DE CHANGE REQUEST**

APRIL asumirá, sin coste adicional, para CNP el desarrollo e implementación de modificación del producto Medicare.

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.

**CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA**

**APRIL PORTUGAL, S.A.**

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de Oliveira Nunes





CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes



**ANEXO 5**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**(Principios éticos)**

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



**Asegurando  
un mundo  
más abierto**

**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 guía 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.

Puedes encontrar estos principios en CapEthic, nuestro código de conducta del Grupo, en nuestra web corporativa [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr) y en nuestras políticas, disponibles previa solicitud.

3 de Julio de 2023

Stéphane DEDEYAN  
Director General

Sun LEE  
Director Conformidad Grupo



Y en prueba de recepción el suscribiente en el carácter con el que interviene, firma el presente anexo en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.

Leído y conforme.

**APRIL PORTUGAL, S.A.**

Fdo.: D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de Oliveira Nunes



**ANEXO 6**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**(Fichero de interfaz – Pólizas, recibos y siniestros)**

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de las partes en relación con los ficheros de interfaz con las especificaciones que se recogen a continuación:

**(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 APRIL por escrito. APRIL 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:

APRIL deberá cifrar las comunicaciones con el objeto de garantizar la confidencialidad de la información en tránsito, haciendo uso de protocolos seguros. Además, la información almacenada deberá cifrarse en reposo haciendo uso de algoritmos robustos.

La frecuencia de esta notificación se acordará entre CNP y APRIL 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 APRIL 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 APRIL 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 APRIL 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 triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

APRIL PORTUGAL, S.A.

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de Oliveira Nunes

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes



**ANEXO 7**  
**AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
**(Reporting)**

Por medio del presente Anexo se recogen las obligaciones de reporting de APRIL, que deberá proporcionar los siguientes informes con la frecuencia y en el formato que se indica a continuación:

- **Informes anuales:**

Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Anual	01/Feb	XLS	APRIL	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	APRIL	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Liquidation Report	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Histórico AML	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP - PBC CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Informe SLA	Mensual	Día 15	XLS	APRIL	CNP	Correo	Si cae en festivo, después
Informe	Periodicidad	Fecha envió	Tipo fichero	Genera	Recibe	Canal	Comentarios
Pólizas (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Póliza-Producto (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Póliza-Asegurado-Garantía (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Póliza-Tomador (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Póliza-Garantía-Asegurado-Beneficiario (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Personas (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras	Si cae en festivo, después



						correo	
Recibos (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Stock file (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Payment file (Base referencial)	Mensual	Día 7	XLS	APRIL	CNP	SFTP - Mientras correo	Si cae en festivo, después
Informe de quejas (Quejas y reclamaciones)	Mensual	Día 20	XLS	APRIL	CNP	Correo	Información sobre el stock de quejas que incluye el último estado de las quejas gestionadas por APRIL durante el mes anterior (del 1 al 31).

Y para que así conste firman las partes el presente documento por triplicado ejemplar y a un solo efecto en Madrid, a 4 de diciembre de 2023.

CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

APRIL PORTUGAL, S.A.

D. David Vincent Lattes

D. Sérgio Miguel Valente de Aguiar de Oliveira Nunes

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA

D. David Vincent Lattes

Logalty Prueba por Interposición, S.L. com o NIF B84492891, sociedade que atua no mercado na qualidade de prestador de serviços de confiança, gerando provas através de interposição, CERTIFICA que todos os dados recolhidos no presente documento correspondem à contratação eletrónica certificada entre as partes abaixo indicadas, com data de criação 20/12/2023 09:51:21 cujo identificador único é 001001-0001-000000119083633.par, tendo-se procedido ao depósito notarial da função hash do documento.

## INTERVENIENTES

EMISSOR DA  
CONTRATAÇÃO **APRIL PORTUGAL, S.A.**OUTROS  
INTERVENIENTES **SÉRGIO NUNES**  
Identificação: 163727511 Tipo: NIF PORTUGAL  
Telemóvel: 00351910008333  
Email: sergio.nunes@april-portugal.pt **DAVID LATTES**  
Identificação: Y6119145D Tipo: NIE  
Telemóvel: 0034657584349  
Email: david.lattes@cnp.es

## ESTADO











## ASSINADO

Data do último estado: quarta-feira, 20 de dezembro de 2023 10:09:19

VERIFICAÇÃO  
NOTARIAL:REF. DE DEPÓSITO NOTARIAL:  
20231220\_Logalty\_relevnINTEGRIDADE DE CONTEÚDO DOS DOCUMENTOS DEPOSITADOS:  
82b45e72db2a08af5109aa84d807e2a21145f3e4e320d028a999dc1187b4a7a0VERIFICAÇÃO  
ELETRÓNICA

GUID da transação:001001-0001-000000119083633.par

## CONTROLO DE INTEGRIDADE COM BASE NA FUNÇÃO HASH DO DOCUMENTO PROCESSADO:

-  07\_Anexo 7\_Reporting\_def\_30112023 (04.12.23).pdf  
c908a79735e022915097ee1e5f540bf15cb3855c74e4edf8c0efcfdcf6a4793
-  00\_Contrato de TPA - Contrato de Prestação de Serviços - APRIL (04.12.23).pdf  
5e54e6d6dc4a5401feb508c98ebf2a7c6ac2f9c630e9eb31a4e58461fab443f0
-  01\_Anexo 1 Contrato Prestação de Serviços - Gestão de Políticas (04.12.23).pdf  
48d134324b13518cfba9ddb32d609b22769e9f72113155b02045cf1590cab08e
-  02\_Anexo 2 Contrato Prestação de Serviços - Medida de Segurança (04.12.23).pdf  
166ab5fc6bc0456acb5a9aa512c667fabdb5cdd21c62345079f4c457f8180ea6
-  03\_Anexo 3 Contrato Prestação de Serviços - RGPD (04.12.23).pdf  
a5f3fdb8ccef90ae7a47938dac1f530017f2ab763d3c4e2a9cab7ef41a9226f3
-  04\_Anexo 4.- Tarifas y Costes\_(04.12.23).pdf  
349b41b7690b9852db7112110153dcad123cdb100c0c0ab9d79631cab613cb0a
-  05\_Anexo 5\_Pincipios Eticos\_(04.12.23).pdf  
cd436b9dd5c0609763d9176a6ef0fba7fb04f759cb37db877349fdd6f561e5e6
-  06\_Anexo 6 Ficheros de interface\_V.01\_SS 31052023 (003)\_13.12.pdf  
201c14c5f4a66068ea3f340625494d71cfc8fbe9070f4c86dfc10dfdf9d165d

## REFERÊNCIAS

INTERVENIENTE	MÉTODO	DIRECCIÓN/TELEFONE	DATA
 David Lattes	EMAIL	david.lattes@cnp.es	20/12/2023 09:51:25
 Sérgio Nunes	EMAIL	sergio.nunes@april-portugal.pt	20/12/2023 09:51:24

## ASSINATURA

AUSTRIA AUSTRIA  
ISO 22391:2012 ISO/IEC 27001:2013  
# 2007000034 # 2007000034Você pode verificar o certificado em <https://logalty.com/verificar> com o código: **BALM2XZY12W76TTG532**



INTERVENIENTE	DOCUMENTO	DATA	RESULTADO
David Lattes	07_Anexo 7_Reporting_def_30112023 (04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	00_Contrato de TPA - Contrato de Prestação de Serviços - APRIL (04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	01_Anexo 1 Contrato Prestação de Serviços - Gestão de Políticas (04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	02_Anexo 2 Contrato Prestação de Serviços - Medida de Segurança (04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	03_Anexo 3 Contrato Prestação de Serviços - RGPLD (04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	04_Anexo 4.- Tarifas y Costes_(04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
Sérgio Nunes	05_Anexo 5_Pincipios Eticos_(04.12.23).pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	06_Anexo 6 Ficheros de interface_V.01_SS 31052023 (003)_13.12.pdf	20/12/2023 09:56:07 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	07_Anexo 7_Reporting_def_30112023 (04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	00_Contrato de TPA - Contrato de Prestação de Serviços - APRIL (04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	01_Anexo 1 Contrato Prestação de Serviços - Gestão de Políticas (04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	02_Anexo 2 Contrato Prestação de Serviços - Medida de Segurança (04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
Sérgio Nunes	03_Anexo 3 Contrato Prestação de Serviços - RGPLD (04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	04_Anexo 4.- Tarifas y Costes_(04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	05_Anexo 5_Pincipios Eticos_(04.12.23).pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN
	06_Anexo 6 Ficheros de interface_V.01_SS 31052023 (003)_13.12.pdf	20/12/2023 10:09:18 Método: SMS	✓ ASSINADO Assinado com PIN



Você pode verificar o certificado em <https://logalty.com/verificar> com o código: BALM2XZY12W76TTG532

Logalty Prueba por Interposicion, S.L. - Calle Valportillo Primera, 22-24, planta 1. Ed. Caoba. 28108 Alcobendas, Madrid  
NIF B64492891 - Inscrita no Registo Mercantil de Madrid no Tomo 22055, Fôlio 60, Folha M-393315



**Provedor de  
serviços de confiança  
conforme reglamento  
eIDAS**

A LOGALTY irá custodiar os registos informáticos gerados nas transações eletrónicas realizadas, que são acreditadores de tudo o que foi exposto, de acordo com contrato subscrito entre a Logalty e o emissor.

Está a ler uma impressão de um documento assinado eletronicamente pela Logalty.

Fuso horário de referência: GMT

Qualquer pessoa que entrega ou exhibe uma impressão como esta, poderá, sob pedido, entregar o ficheiro assinado digitalmente. Os dados aqui constantes são suportados por uma matriz eletrónica, a qual está à disposição dos órgãos judiciais ou arbitrais que requerem a respetiva verificação.

De acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, informamos que os seus dados pessoais foram fornecidos pelo emissor identificado acima, com a exclusiva finalidade de validar a autenticidade da transação a que se refere este certificado.

Os dados nominativos dos intervenientes foram fornecidos à Logalty à responsabilidade do emissor, sem prejuízo das presunções associadas ao uso de certificados qualificados, do uso de meios de identificação eletrónica em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 910/2014 ou de outros processos de verificação da identidade efetuados pela Logalty.

O suporte que contém as assinaturas eletrónicas das transações é uma prova documental, em conformidade com os regulamentos aplicáveis no Espaço Económico Europeu. Pode consultar as condições do serviço de Terceiro por interposição contratado no seguinte endereço: [www.logalty.com/terms/pt](http://www.logalty.com/terms/pt)



Você pode verificar o certificado em <https://logalty.com/verificar> com o código: **BALM2XZYZ12W76TTG532**

Logalty Prueba por Interposición, S.L. – Calle Valportillo Primera, 22-24, planta 1. Ed. Caoba, 28108 Alcobendas, Madrid  
NIF B84492891. Inscrita no Registo Mercantil de Madrid no Tomo 22055, Fôlio 60, Folha M-393315