WillisTowersWatson

WILLIS TOWERS WATSON COLOMBIA
CORREDORES DE SEGUROS S.A.

Términos generales del acuerdo comercial

Enero de 2023

Alcance y aplicación

El propósito de este documento es describir nuestra relación profesional y los servicios que le brindaremos (con excepción de los servicios que prestemos según los términos de un acuerdo independiente suscripto entre usted y nosotros, si los hubiere).

Su instrucción de emitir el certificado de cobertura y el pago relacionado con la colocación de su seguro serán considerados como su acuerdo por escrito firmado a ajustarse a las disposiciones de este documento.

En este documento, “Willis Towers Watson”, “**nosotros**”, “**a nosotros**” y “**nuestro**” significa Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A. Además, el término seguro incluye el reaseguro y el término aseguradores incluye los reaseguradores.

Usted debe leer este documento cuidadosamente porque -además de establecer los términos de la relación que entablamos- contiene detalles de nuestras responsabilidades estatutarias y de regulación.

En particular, le solicitamos que preste atención a las siguientes secciones:

– Sus responsabilidades;

– Nuestra remuneración;

– Disposición del dinero del cliente;

– Conflictos de intereses; y

– Quejas.

Este documento entra en vigencia en enero de 2023o cuando sea recibido (lo que ocurra más tarde), y sustituye todos los términos de cualquier acuerdo comercial que le enviáramos con anterioridad.

Si no comprende o está en desacuerdo con alguna parte de este documento, debe ponerse en contacto con nosotros.

Introducción

Somos una entidad líder en intermediación de seguros y consultoría de gestión de riesgos. Estamos autorizados y regulados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Nuestra empresa matriz es Willis Towers Watson PLC, compañía constituida en la República de Irlanda que cotiza en el índice NASDAQ. En este documento, Willis Towers Watson PLC, sus compañías subsidiarias y de inversión conjunta reciben el nombre de “**Willis Towers Watson Company**” y colectivamente “**Willis Towers Watson Companies**”.

Ofrecemos servicios transaccionales y de asesoría que cubren sus necesidades de seguros en una amplia gama de productos de seguros generales.

Nuestra prestación de servicios incluye el compromiso de actuar en beneficio de sus intereses, en todo momento.

Como mediadores de seguros, normalmente actuamos en su nombre y recomendamos y gestionamos seguros con uno o más aseguradores seleccionados de una gama limitada o un panel predeterminado de aseguradores, de acuerdo con la naturaleza del producto requerido. Sin embargo, en ocasiones, actuamos como agentes de aseguradores con respecto a la cobertura propuesta, o puede ocurrir que los aseguradores nos subcontraten ciertos

trabajos relacionados con la administración de su contrato. Le notificaremos los casos en los que actuemos como agentes de aseguradores o brindemos servicios a aseguradores cuando le hagamos llegar información sobre la cobertura propuesta.

Generalmente, actuamos como agentes de aseguradores cuando estos nos otorgan un contrato de delegación de funciones o una agencia general de administración, lo cual nos permite aceptar negocios en su nombre e inmediatamente brindar cobertura por un riesgo. Además, podemos gestionar acuerdos de distribución del riesgo, lo cual le permite al asegurador vincular negocios para sí mismo y otros aseguradores, y es posible que administremos estos acuerdos de distribución del riesgo para tales aseguradores. Podemos colocar su negocio de seguro bajo un contrato de delegación de funciones, agencia general de administración, contrato de distribución del riesgo o alguna facilidad similar cuando consideremos razonablemente que estos se adecuan a sus necesidades/instrucciones de seguro. Le informaremos cuando vinculemos su riesgo de seguro a una facilidad.

No ofrecemos asesoría relacionada con asuntos impositivos, contables, regulatorios o legales (incluidos los relacionados con sanciones), y usted debería obtener asesoría en forma independiente según lo considere necesario en relación con estos asuntos.

Principales servicios proporcionados

Negociación y colocación

Analizaremos con usted o sus representantes sus necesidades de seguros, lo que incluye el ámbito de cobertura pretendida, los límites buscados y el costo. Una vez recibidas las instrucciones, tanto en forma escrita como verbal, nos esforzaremos por cumplir sus requisitos de seguro.

Le brindaremos información sobre la cobertura de seguro que le recomendamos para permitirle decidir si acepta la cobertura de seguro ofrecida. Lo asesoraremos sobre las estructuras de mercado disponibles para satisfacer sus exigencias y necesidades y, en los casos en que sea apropiado, las ventajas de contar con un único asegurador o designar varios aseguradores. Como su mediador de seguro, le brindaremos respuestas a cualquier consulta que tenga sobre la cobertura propuesta, sus beneficios, la estructura de colocación, restricciones, exclusiones y condiciones. Usted será responsable de revisar la información sobre la cobertura de seguro que le recomendamos. Si la cobertura y los términos no están de acuerdo con sus instrucciones, nos lo debe notificar de inmediato. Automáticamente le brindaremos detalles de todas las cotizaciones de aseguradores que recomendamos.

Durante el proceso de colocación del seguro, nos esforzaremos por mantenerlo informado acerca del avance de nuestras negociaciones y por identificar cualquier imposibilidad de obtener la cobertura que usted busca. Nos esforzaremos de manera razonable para implementar su programa de seguro, sujeto a la disponibilidad de los aseguradores, antes de la fecha indicada de inicio, renovación o extensión de la cobertura (según corresponda).

Usted es responsable de controlar la documentación que le enviamos donde le confirmamos la cobertura que tiene, de modo que pueda garantizar que se ajusta a sus instrucciones. Si tiene alguna consulta sobre la cobertura, los límites u otros términos y condiciones, o inquietudes respecto de la implementación correcta de sus instrucciones, contáctenos de inmediato.

Asimismo, debe controlar los términos de pago de las primas de seguro que le notifiquemos. Todos los términos de pago de las primas se deben cumplir puntualmente.

En caso de no hacerlo, sus aseguradores pueden tener el derecho de efectuar una notificación de cancelación por falta de pago. También le notificaremos sobre cualquier cargo adicional que corresponda aplicar sobre su prima de seguro.

Reenviaremos toda la documentación contractual, si es aplicable, y cualquier enmienda o endoso de su contrato en cuanto sea razonablemente posible.

Sistemas de comercio electrónico

Para algunos mercados y algunos tipos de riesgo, los sistemas de comercio electrónico están disponibles tanto para la colocación como para la administración (que incluye administración de reclamos) de la cobertura colocada en su nombre. En términos generales, para usar tales sistemas, estamos obligados a aceptar los términos y condiciones requeridos por el proveedor de los sistemas electrónicos, al igual que todos los usuarios del sistema. Nuestra aceptación de tales términos también vinculará a cualquier cliente en cuyo nombre actuemos cuando usemos tal sistema. A veces sucede que tales términos y condiciones alteran la posición legal habitual con respecto a la propiedad y uso permitido de la información y los documentos enviados al sistema o generados en él. Comuníquese con su Ejecutivo de Cuentas de Willis Towers Watson para obtener más información sobre el uso de algún sistema electrónico en su nombre para la colocación o administración de sus negocios.

Aseguradores

Evaluamos la solvencia financiera de los aseguradores propuestos que recomendamos para cubrir sus necesidades usando información pública, que incluye aquella generada por agencias de calificación reconocidas. Sin embargo, en ninguna circunstancia, actuaremos como asegurador ni garantizaremos o avalaremos la solvencia de un asegurador. Esto significa que la idoneidad de cualquier asegurador queda bajo su responsabilidad, y analizaremos con usted las inquietudes que tenga.

Si lo solicita, pondremos a su disposición análisis fácticos preparados por el Departamento de Seguridad de Mercado de Willis Towers Watson, relacionados con los aseguradores propuestos para cubrir sus necesidades. Además, podemos atender consultas de seguridad del mercado según las necesidades, que podrían estar sujetas a un acuerdo de pago de remuneración complementaria.

También generamos el Índice de Calidad de Willis Towers Watson (“**WQ**I”), mediante el cual captamos, analizamos y calificamos a muchos aseguradores en base a una amplia gama de atributos. Pondremos a disposición las calificaciones del WQI en relación con su colocación, si lo solicita.

Reclamos

Brindaremos servicios de administración de reclamos para el período de nuestra contratación. Estos servicios pueden extenderse más allá de ese período mediante un acuerdo mutuo, pero estarán sujetos al pago de una remuneración adicional. Nuestros servicios de administración de reclamos incluyen, al recibir la información que le solicitemos, la notificación del reclamo o circunstancias a los aseguradores, la comunicación de informes y correspondencia relacionados con el reclamo entre las partes correspondientes, y la planificación del cobro o resolución del reclamo de acuerdo con la práctica del mercado y los términos y condiciones de su contrato. No brindaremos servicios de administración de reclamos en el caso de que estos deban ser resueltos entre usted y el asegurador directamente.
Asimismo, y a menos que se acuerde lo

contrario, nuestros servicios de administración de reclamos no incluyen los servicios brindados por nuestros abogados de reclamos de seguros (lea más abajo). Podemos emplear los servicios de administración de reclamos de terceros; pero cuando sea nuestra intención hacerlo, le informaremos antes de la fecha de entrada en vigencia de su contrato de seguro.

En los casos en que los reclamos no sean sencillos o donde las complejidades de la cobertura o la naturaleza técnica del asunto generen dificultades para resolverlos, contamos con un equipo de abogados de reclamos de seguros que tienen amplia experiencia en la negociación de reclamos complejos o difíciles, y en el manejo del proceso de resolución. Si quiere utilizar los servicios de nuestros abogados de reclamos de seguros, tenga en cuenta que nos reservamos el derecho de cobrar una remuneración adicional.

En caso de que nos hagamos cargo de cobrar los pagos de reclamos, estos se le enviarán lo antes posible. Pero no le remitiremos el dinero del reclamo antes de recibirlo de los aseguradores. Le informamos que los aseguradores pueden otorgarnos autoridad - por ejemplo, en virtud de un acuerdo de delegación de funciones, agencia representación y administración general o un acuerdo de distribución del riesgo- para liquidar los reclamos de su seguro. Liquidamos tales reclamos conforme a los términos y condiciones de la autoridad otorgada y de su contrato. Nuestra política establece que debemos derivar los reclamos a los aseguradores para que tomen una decisión de liquidación en caso de no poder liquidar el reclamo en un 100 %. Asimismo, en caso de conflicto de intereses, lo resolveremos de acuerdo con nuestra política sobre conflictos. Consulte la sección Conflictos de intereses a continuación.

Servicios complementarios

Si usted lo requiere, están disponibles y lo consideramos adecuado, podemos aceptar proporcionarle ciertos servicios complementarios que exceden los servicios principales. Dichos servicios, estén o no enumerados en un Plan de servicios para clientes, pueden estar sujetos al pago de una remuneración adicional.

Comunicaciones electrónicas

Podremos comunicarnos entre nosotros y con otras partes según sea necesario para proporcionarle los servicios por correo electrónico y, en ocasiones, se adjuntarán datos electrónicos adicionales. Al utilizar este tipo de comunicaciones, usted y nosotros aceptamos los riesgos inherentes (incluidos los riesgos de seguridad por la intercepción o el acceso no autorizado a dichas comunicaciones, el riesgo de daños de tales comunicaciones y el riesgo que presentan los virus u otros dispositivos dañinos). Aunque contamos con procedimientos razonables para detectar la existencia de virus en nuestro sistema, usted será responsable de detectar la existencia de virus en todas las comunicaciones electrónicas que reciba. También será responsable de verificar que los mensajes que reciba estén completos. En caso de disputa, ninguno de nosotros objetará la validez probatoria legal de un documento electrónico y se considerará que el sistema de Willis Towers Watson es un registro definitivo de comunicación y documentación electrónica.

También debe tener en cuenta que los dispositivos de seguridad del sistema Willis Towers Watson bloquean ciertas extensiones de archivos, como, por ejemplo: .rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .cpl, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, .avi, .com, .pif, .wma, .mpa y .mpg. No recibiremos los correos electrónicos que tengan adjuntos

archivos con esas extensiones y usted no recibirá mensaje alguno que le indique que el mensaje fue bloqueado.

Nuestra remuneración

Nuestra remuneración por los servicios que proporcionamos será una comisión de corretaje, que es un porcentaje de la prima de seguro que usted paga y que nos entrega el asegurador con quien tiene el contrato de seguro; o bien una tarifa, según lo acordemos mutuamente. Si fuese apropiado y nos diera su consentimiento, podríamos recibir una tarifa y una comisión de corretaje.

En general, la comisión de corretaje y las tarifas corresponden al período del contrato desde el momento de entrada en vigencia y, salvo que se acuerde lo contrario con usted, retendremos todas las tarifas y comisiones de corretaje por el período completo del contrato en relación con los contratos que coloquemos, incluso en caso de que su contrato de seguro haya finalizado y sus aseguradores hayan devuelto la prima neta prorrateada. En función de las prácticas de larga data del mercado, descontaremos nuestra comisión de corretaje y otras comisiones de la prima una vez recibida.

Le explicaremos la forma en que obtendremos la remuneración antes de que adquiera el seguro.

A veces, puede ser apropiado (y lo mejor para usted) que contemos con terceros, tales como corredores mayoristas, agentes de líneas de seguros excedentes, gerentes de suscripción, agentes generales de administración o mediadores de reaseguros, quienes también podrán obtener y retener una comisión por proporcionarle productos y servicios. Si alguna de dichas partes es una compañía de Willis Towers Watson Companies, explicaremos la forma en que obtendrán su remuneración antes de que adquiera el seguro.

También puede elegir utilizar una compañía financiera de primas u otro proveedor de servicios en relación con el seguro que colocamos en su nombre o los servicios que le proporcionamos. Si recibimos una remuneración de tal proveedor en virtud de los servicios que usted utilice, le comunicaremos el importe de la remuneración antes de que tome la decisión final de utilizar ese proveedor de servicios.

En el curso ordinario de nuestro negocio, también podemos recibir intereses por dinero de clientes y aseguradores desde la fecha en que recibimos los fondos hasta que los liquidemos a quienes deben recibirlos. Confirmamos que retendremos los intereses en lugar de pagárselos a usted o al asegurador (según sea el caso).

Ingresos derivados del mercado específicos de la colocación

Nosotros u otras compañías de Willis Towers Watson Companies tenemos contratos con diversos aseguradores, por los cuales proporcionamos ciertos servicios, como aquellos que se prestan conforme a contratos de delegación de funciones, agencia general de administración y de distribución del riesgo (por ejemplo, suministro de declaraciones de los negocios aceptados y emisión de certificados de cobertura de seguros).

También podemos ofrecer servicios de corretaje de reaseguro a los aseguradores; al igual que celebrar acuerdos con ciertos aseguradores para colaborar en el desarrollo de productos de seguros para nuestros clientes.

En virtud de dichos acuerdos podremos recibir pagos de parte de los aseguradores por los servicios que les proporcionamos además de las tarifas o comisiones que usted nos pague por colocar su cobertura de seguros. Estos acuerdos se describen con

mayor detalle en el anexo "**Ingresos derivados del mercado**".

Remuneración contingente

Willis Towers Watson puede aceptar ciertas formas de remuneración contingente en aquellos lugares que sean legales y cumplan los estándares y controles necesarios respecto de los conflictos de intereses.
Como los aseguradores contemplan los pagos contingentes al desarrollar un precio general, el precio que pagan nuestros clientes por sus pólizas no se ve afectado por la aceptación o no de pagos contingentes por parte de Willis Towers Watson. Si un cliente de Willis Towers Watson prefiere que no aceptemos remuneraciones contingentes relacionadas con su cuenta, solicitaremos que el(los) asegurador(es) del cliente excluya(n) a la empresa de dicho cliente de los cálculos de pagos contingentes.

FATCA

La Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA) es una ley de los EE. UU. aplicable a las instituciones financieras extranjeras y otros intermediarios financieros (incluidas las compañías de seguros y los mediadores, como los corredores) para evitar la evasión impositiva de parte de los ciudadanos y residentes de los EE. UU. mediante cuentas en el extranjero. Para cumplir con la Ley FATCA, las compañías de seguros y los mediadores deben cumplir con ciertos requisitos legales. Los seguros colocados en una compañía de seguros que no cumpla con la Ley FATCA pueden dar lugar a que se deba pagar un impuesto de retención del 30 % sobre su prima. Si la Ley FATCA se aplica en su caso, para evitar ese impuesto de retención, Willis Towers Watson solamente colocará su seguro con aseguradores y mediadores que cumplan con los requisitos de la Ley FATCA y que no requieran ninguna retención, salvo que usted indique lo contrario y nos proporcione una autorización escrita por adelantado. Si solicita a Willis Towers Watson que coloque su seguro con un asegurador o mediador que no cumple con la Ley FATCA, es posible que deba pagar un monto adicional equivalente al 30 % de la prima que cubra los riesgos de contratación en los EE. UU. para cubrir el impuesto de retención. Si nos pide que coloquemos su seguro con un asegurador que no cumple con la Ley FATCA, pero no acuerda pagar la retención adicional del 30 % de ser necesaria, no colocaremos su seguro con dicho asegurador. Consulte a su asesor de impuestos para obtener información completa sobre la Ley FATCA.

Límite de responsabilidades

La responsabilidad total de Willis Towers Watson o sus filiales por incumplimiento de contrato, negligencia, incumplimiento de obligaciones legales u otros reclamos derivados de/relacionados con este Acuerdo o los servicios proporcionados en virtud del presente tendrán las siguientes limitaciones:

(i) con respecto a lesiones personales o fallecimiento causados por negligencia de Willis Towers Watson, no se aplicará ningún límite;

(ii) con respecto a acciones fraudulentas (incluido robo o conversión de dinero) o incumplimiento doloso por parte de Willis Towers Watson, no se aplicará ningún límite;

(iii) con respecto a otros reclamos, la responsabilidad total de Willis Towers Watson se limitará a la suma de US$ 10 millones; y

(iv) sujeto a las cláusulas (i) y (ii) antes mencionadas, con respecto a las siguientes pérdidas: pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades, menoscabo de reputación, deterioro de ganancias, pérdida de ahorros anticipados, mayor costo para hacer negocios, o cualquier otra pérdida indirecta o emergente, Willis Towers Watson no será responsable en ninguna circunstancia.

Sus responsabilidades

Formatos de solicitud

Algunos seguros requieren el diligenciamiento completo de una solicitud, formulario o documento similar. Le ofreceremos orientación para diligenciarlo en caso de ser requerido, pero no podremos completar los documentos por usted.

Declaración de información

Nuestro objetivo es obtener el mejor producto que podamos identificar para cubrir sus necesidades de seguros. Para que nuestra relación comercial funcione, deberá proporcionar puntualmente instrucciones e información completa y exacta, de modo que podamos ayudarlo de la mejor manera.
Tenga en cuenta que los aseguradores no siempre están obligados a hacer investigaciones sobre su persona. En realidad, en general usted tiene la obligación de dar a conocer todos los hechos importantes, incluida toda la información esencial para los requisitos de cobertura o que pueda influir en la decisión de los aseguradores de aceptar su empresa, en el establecimiento de los términos que serán de aplicación y el costo de la cobertura.
También deberá suministrar información y responder de manera completa y honesta frente a cualquier pedido de información por parte del asegurador.

Si no se informan íntegramente por completo todos los hechos importantes, se puede dar lugar a que los aseguradores no se hagan responsables de un reclamo específico o que anulen el contrato. Cuando corresponda, esta obligación de divulgar la información se aplicará de igual forma al momento de la renovación de contratos o al suscribir nuevos contratos de seguros. No seremos responsables de las consecuencias ocasionadas por el suministro de información demorada, incorrecta o incompleta, ni de declaraciones falsas de su parte (o sus empleados o dependientes).

Consulte con nosotros si tiene dudas sobre qué es importante, si tiene inquietudes respecto de que contemos con información esencial, o si tiene dudas sobre cuál es la obligación correspondiente de divulgación.

Selección de aseguradores

Si tiene dudas sobre el asegurador que se eligió para cubrir sus requerimientos de seguros, deberá informarnos lo antes posible.

Su contrato de seguro

Aunque verificaremos los documentos del contrato que enviamos, usted es responsable de revisarlo para asegurarse de que refleje correctamente la cobertura, las condiciones, los límites y otros términos que haya solicitado. Debe prestar especial atención a las condiciones del contrato, las garantías y las disposiciones para la notificación de reclamos, ya que su incumplimiento puede invalidar la cobertura. Si existieran discrepancias, deberá consultarnos de inmediato.

Reclamos

En general, suele ocurrir que no es posible hacer valer los reclamos mediante acciones legales (en algunas jurisdicciones no pueden

siquiera formularse) si no se inician procedimientos legales dentro de los plazos legales aplicables para su reclamo en la jurisdicción en cuestión. Como no somos abogados, no ofrecemos asesoría sobre las implicaciones legales del incumplimiento en los pagos y no iniciaremos procedimientos legales ni participaremos de acuerdos de statu quo a largo plazo para suspender la aplicación de los períodos de limitación relevantes en su nombre. En lo que se refiere a este tema, le recomendamos que obtenga asesoría legal por su cuenta. Por lo tanto, es su responsabilidad controlar la posición en los períodos de limitación que se apliquen a su reclamo e iniciar procedimientos legales en relación con sus reclamos cuando sea necesario.

En consecuencia, considere cuidadosamente las instrucciones referidas al suministro de información que le proporcionamos porque, si no informa un reclamo de manera adecuada y puntual, puede poner en riesgo la cobertura del reclamo. Además, debe conservar copias de todos los contratos de seguros y documentos de cobertura, así como las instrucciones para el informe de reclamos, ya que puede ser necesario informar reclamos luego de finalizado un contrato, incluso mucho después de su fecha de caducidad. Por lo tanto, es importante que conserve los documentos de los contratos en un lugar seguro.

Cambio de las circunstancias

Tan pronto como le sea razonablemente práctico, deberá informarnos sobre todos los cambios de sus circunstancias que puedan afectar los servicios que prestaremos o la cobertura proporcionada en función de su contrato de seguro.

Suministro de información

Todas las actividades a las que nos comprometemos y que se describen en este documento se ofrecen para su uso exclusivo; y todos los datos, recomendaciones, propuestas, informes y otra información proporcionada por nosotros en relación con nuestros servicios están destinados para su uso exclusivo. Usted acuerda no permitir el acceso a esta información a un tercero sin contar con un permiso escrito y expreso de nuestra parte. Nos reservamos el derecho de tomar medidas para proteger la información de acceso restringido.

Pago de las primas

Usted cancelará el monto total adeudado con fondos disponibles en conformidad con la(s) fecha(s) de pago especificada(s) en nuestra nota de débito u otra documentación de pago correspondiente (“**Fecha de pago**”). El incumplimiento de la Fecha de pago puede hacer que el asegurador cancele su contrato, en particular cuando el pago sea una condición de garantía de un contrato. Es esencial que cumpla con todas las fechas de pago. No tenemos obligación de pagar primas a los aseguradores en su nombre.

Disposición del dinero del cliente

No pagaremos primas a aseguradores en su representación hasta recibirlas de usted, ni pagaremos reclamos u otras sumas de dinero que se le adeuden antes de que hayan sido recibidos de los aseguradores (u otros terceros, según corresponda). Sin embargo, en caso de que realicemos un pago en su representación o le enviemos un pago antes de recibir los fondos correspondientes de su parte, de parte de los aseguradores u otros terceros, tendremos derecho, sin perjuicio de cualquier otro recurso disponible, de recuperar ese importe a través de la

deducción de esa suma de cualquier importe que se le adeude, ya sea por el seguro sobre el que le enviamos el pago o realizamos un pago en su representación, o por cualquier otro seguro que administremos para usted.

Daremos trato los saldos que retengamos en su nombre de acuerdo con nuestras prácticas. Esto significa que el dinero de los clientes se mantendrá separado de nuestro propio dinero. Tenga en cuenta que su dinero será transferido a otra persona o parte en otra jurisdicción (como otro mediador de seguros u otra compañía de Willis Towers Watson Company) cuando tal transferencia sea necesaria para proporcionarle servicios.

Protección y confidencialidad de los datos

En todo momento trataremos como privada y confidencial toda la información confidencial que tengamos sobre usted y la protegeremos de la misma forma que protegeríamos nuestra información confidencial. Lo establecido en esta sección reemplaza y extingue cualquier acuerdo previo relacionado con la protección de datos o la confidencialidad de los mismos.

No revelaremos ninguna información confidencial que tengamos sobre usted u otras personas sin su consentimiento previo, salvo: (i) en la medida en que se nos solicite hacerlo por ley o mediante un organismo regulador; (ii) para los aseguradores, inspectores, liquidadores de siniestros, proveedores de servicios de IT, proveedores de servicios de asistencia administrativa y otras personas similares en la medida que sea necesario para proporcionarle nuestros servicios de manera puntual; (iii) a liquidadores de siniestros, abogados y otras personas similares en la medida que sea necesario para permitir que tales terceros proporcionen información o servicios que usted haya solicitado; (iv) a compañías financieras de primas cuando sea necesario para que puedan proporcionarle la mejor opción para el pago de primas; y (v) a otras compañías de Willis Towers Watson cuando sea necesario para facilitar la gestión, administración u operación efectiva de esas empresas.

Como excepción al presente, usted acuerda que nosotros podremos: (i) usar la información que nos proporcione para crear estadísticas anónimas de todo el sector o la industria que podremos compartir con terceros, con la condición de que -salvo que hayamos obtenido su consentimiento- la información específica sobre usted no se revelará de otra forma que no sea de manera anónima y como parte de una comparación de la industria o el sector; y (ii) compartir la información sobre sus acuerdos de seguros con aseguradores cuando sea necesario para permitir que los aseguradores decidan si participarán de un acuerdo realizado por Willis Towers Watson, siempre que los aseguradores participantes acepten asegurar automáticamente (de manera total o parcial) una cartera de riesgos sin tomar decisiones de suscripción en cada caso en particular sobre los riesgos individuales dentro de esa cartera. Las remuneraciones que recibe Willis Towers Watson por administrar dicho acuerdo (también conocido como “Facilidades”) se describen en el anexo Ingresos derivados del mercado.

Si nos proporciona información que constituya ‘información personal’ (incluida cualquier ‘información personal sensible’), en todo momento trataremos dicha información de conformidad con la legislación de aplicación para la protección de datos, y usted acuerda que nosotros y otras compañías de Willis Towers Watson podremos conservar y procesar dicha información: (i) para proporcionarle nuestros servicios; (ii) para facilitar la gestión, el desarrollo u operación eficaz de las compañías de Willis Towers Watson Companies; y(iii) en cualquier país (incluidos países que se encuentren fuera del Área Económica Europea y que puedan no contar con leyes similares para la protección de la información). iv) para cumplir con las leyes aplicables, prevenir y detectar fraudes y los delitos financieros, incluyendo el lavado de

dinero y la financiación del terrorismo y cooperar con los reguladores cuando sea apropiado, como se describe en las políticas de privacidad de Willis Towers Watson (que se pueden encontrar en línea en http://www.willistowerswatson.com).

Usted acuerda que no nos proporcionará información que constituya información personal (incluida información personal sensible), salvo que se haya asegurado de obtener todos los consentimientos necesarios y de enviar las notificaciones requeridas, o que pueda proporcionarnos dicha información de forma tal que se pueda usar o divulgar de manera legal y para los fines que se indican en este Acuerdo.
También deberá asegurarse de que la información que nos proporcione sea relevante para dichos propósitos y que sea confiable, fiel, completa y actual para su uso previsto.

Prácticas comerciales éticas

No toleramos comportamientos poco éticos en nuestras actividades ni en aquellas personas con las que pretendamos hacer negocios. Cumpliremos con todas las leyes, normas, regulaciones y estándares de contabilidad.

Sanciones

El perfil de sanciones de diferentes empresas puede variar en función de distintos factores complejos, como la propiedad, la estructura, el control, la ubicación y la nacionalidad de los empleados. Bajo ninguna circunstancia podremos asesorar sobre la aplicación de regímenes de sanciones, ni a usted ni a los aseguradores; así como tampoco podemos garantizar la posición de un asegurador bajo regímenes de sanciones existentes o futuros. Por ello, se le recuerda que las sanciones aplicables siguen siendo un tema importante para usted y deberá obtener asesoría legal al respecto según lo considere apropiado.
Deberá informarnos sobre cualquier requisito de seguros que se refiera o esté vinculado a territorios sancionados.

Cumpliremos con todos los regímenes y legislaciones sobre sanciones que sean aplicables (existentes en el presente e implementados en el futuro) y se le informa que, cuando estemos obligados por leyes sobre sanciones vigentes, podremos tomar ciertas acciones que incluyen, entre otras, la congelación de fondos mantenidos en representación de las partes e individuos sujetos a las sanciones correspondientes.

No seremos responsables por las acciones de terceros (incluidos, entre otros, bancos e instituciones cambiarias), que pueden tener sus propias restricciones y limitaciones de políticas de sanciones.

La aplicación de la legislación de Control de exportaciones para ciertas transacciones puede variar en función de un número de factores complejos y nuestras obligaciones pueden ser diferentes de las suyas, según la naturaleza del seguro, la estructura del producto y el lugar de constitución del asegurado o la cobertura geográfica provista.

La naturaleza de los riesgos asegurados también puede influir en nuestro posicionamiento y en el posicionamiento de otras partes en el mercado. No podemos ofrecerle asesoría legal; sin embargo, le informamos que, cuando debamos presentar solicitudes de licencia, enviemos notificaciones o debamos emprender otras actividades conforme a la ley, Willis Towers Watson cumplirá con las leyes de aplicación.

Conflictos de intereses

Pueden existir circunstancias en que nos encontremos ante un conflicto de intereses o que tengamos intereses esenciales asociados con un tema en el que estamos actuando. Por ejemplo, se nos puede solicitar que actuemos en nombre de un asegurador en el nombramiento de un liquidador de siniestros, o podemos descubrir que los intereses de dos de nuestros clientes entran

en conflicto.

Contamos con procedimientos para la gestión de conflictos y buscamos evitar los conflictos de intereses, pero cuando un conflicto sea inevitable, explicaremos la posición en su totalidad y manejaremos la situación de forma tal que se evite perjudicar a cualquiera de las partes.

El mercado de seguros es complejo y pueden existir otras relaciones que no se describan aquí y que puedan crear conflictos de intereses. Independientemente de cuáles sean las circunstancias, actuaremos en su beneficio; y, si surge un conflicto para el que no exista una solución práctica, nos retiraremos, salvo que desee que sigamos actuando en su nombre y nos proporcione un consentimiento por escrito para hacerlo.

Quejas

Si tuviera alguna razón para quejarse por nuestros servicios, eleve el tema, en primera instancia, a la persona que maneja su cuenta.

Alternativamente, puede contactar a nuestro funcionario de cumplimiento en Johana.Escalante@willistowerswatson.com.. Si no está conforme con la respuesta recibida y la queja es pertinente, tendrá derecho a derivar la queja para su trámite a nuestro Defensor del Consumidor Financiero en lsarmiento@defensoriadelclienteafp.org.co , o directamente a la Superintendencia Financiera de Colombia.

También puede comunicarse con Willis Towers Watson para realizar comentarios sobre nuestro servicio. Puede encontrar el número de la línea gratuita en: https://www.willistowerswatson.com/

Denuncia de Irregularidades

Ud. tiene la posibilidad de reportar una preocupación, así como una sospecha de irregularidad de forma segura y confidencial a través de la Línea de Denuncia de Irregularidades, a la que puede acceder desde nuestra web institucional: https://www.wtwco.com/es-AR/Notices/denuncia-de-irregularidades o ingresando directamente en el siguiente Link:https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/36140/index.html.
Allí puede reportar asuntos relacionados, por ejemplo, con la ética empresarial, cuestiones contables y fraude, posibles violaciones de datos personales. Tenga en cuenta que la Línea de Denuncia de Irregularidades no debe utilizarse para denunciar quejas de los clientes. En caso de tener una Queja, por favor, proceda conforme la Cláusula precedente “Quejas”.

Terminación

Nosotros o usted podemos poner fin a nuestros servicios por medio de un documento escrito enviado con un mes de anticipación o de la forma en que se haya acordado. En caso de que usted rescinda nuestros servicios, tendremos derecho a cobrar todas las tarifas o comisiones de corretaje pagaderas (las hayamos recibido o no) en relación a los contratos que hayamos colocado.

Modificaciones

Usted acuerda que tenemos derecho a modificar este documento, previo envío de una notificación de modificación escrita o de los Términos del acuerdo comercial modificados. Toda modificación se aplicará con efecto inmediato en relación con cualquier colocación de seguro y con respecto a cualquier servicio prestado por nosotros en relación con colocaciones existentes en o después del décimo día hábil siguiente a la notificación de la modificación enviada o en la fecha posterior que se especifique en la notificación.

Integridad del acuerdo

Este documento y sus modificaciones constituyen la totalidad de los términos sobre los que ofreceremos un negocio de seguros generales y ninguna alternativa tendrá vigencia, salvo que sea emitida o acordada por nosotros por escrito.

Prevención de lavado de activos

Para cumplir con las reglamentaciones contra el lavado de dinero, existen casos en que podemos pedirle a los clientes que confirmen (o vuelvan a confirmar) su identidad. Quizás necesitemos hacer esto cuando lo incorporamos como cliente o cuando haya sido cliente durante un tiempo

o, por ejemplo, cuando se verifiquen los datos de un formulario de propuesta y se transfieran pagos de un reclamo. Esta información podrá compartirse con otras compañías de Willis Towers Watson Companies y, cuando lo consideremos necesario, con organismos regulatorios o de cumplimiento de la ley. Tenga en cuenta que tenemos prohibido divulgarle las denuncias que podamos presentar conforme al conocimiento o suposición de lavado de dinero, incluido el hecho de que dicha denuncia se haya presentado.

Tenemos sistemas que nos protegen a nosotros y a nuestros clientes contra el fraude y otros delitos, y podremos utilizar los servicios de terceros para identificar y verificar a los clientes. La información de los clientes se podrá usar para prevenir el delito y rastrear a los responsables. Podremos inspeccionar su información y compararla con bases de datos de delitos financieros. Si se proporciona información falsa o incorrecta, podemos tener la obligación de hacer llegar tal información a las agencias regulatorias relevantes que pueden usar esa información.

Derechos de terceros

A menos que se acuerde lo contrario por escrito, ningún término de este Acuerdo será exigible por un tercero, con excepción de las compañías de Willis Towers Watson Companies.

Derecho de aplicación

Este Acuerdo, que establece los términos de nuestra relación con usted, se regirá e interpretará en conformidad con las leyes de Colombia y toda disputa derivada en virtud del presente estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Colombia.

WILLIS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.
Avenida Carrera 19 N.º 95-20 Piso 24 Torre Sigma Bogotá D.C., Colombia. www.wtw.com

Anexo: Ingresos derivados del mercado

Tanto nosotros como otras compañías de Willis Towers Watson Companies tenemos acuerdos con varios aseguradores, por los cuales proporcionamos ciertos servicios, como aquellos de delegación de funciones, agencias generales de administración y acuerdos de riesgo compartido (por ejemplo, proveyendo declaraciones de los negocios aceptados y emisión de certificados de cobertura).

También podemos ofrecer servicios de corretaje de reaseguro a los aseguradores. Asimismo, podemos celebrar acuerdos con ciertos aseguradores para colaborar en el desarrollo de productos de seguros para nuestros clientes.

En virtud de dichos acuerdos podemos recibir un pago de parte de los aseguradores por los servicios que les proporcionamos además de las tarifas o comisiones que recibamos de su parte por colocar su cobertura de seguros. Estos acuerdos incluyen:

Compensación contingente

Willis Towers Watson puede aceptar ciertas formas de compensación contingente en aquellos lugares que sean legales y cumplan los estándares y controles necesarios para prevenir conflictos de interés. Como los aseguradores contemplan los pagos contingentes al desarrollar un precio general, el precio que pagan nuestros clientes por sus pólizas no se ve afectado por la aceptación o no de pagos contingentes por parte de Willis Towers Watson. Si un cliente de Willis Towers Watson prefiere que no aceptemos compensaciones contingentes relacionadas con su cuenta, solicitaremos a las aseguradoras del cliente que excluya el cálculo de compensaciones contingentes del negocio del cliente.

WillPLACE

WillPLACE, una herramienta en línea de propiedad exclusiva, ofrece a los corredores de Willis Towers Watson acceso a información de colocación global, de forma que podamos desarrollar soluciones para usted con los mercados apropiados y con precios y términos competitivos.

Algunos aseguradores pagan a Willis Towers Watson una tarifa para la administración y mantenimiento de la información sobre su cartera de negocios. Algunos de estos aseguradores pagan a Willis Towers Watson una tarifa adicional: (i) igual a 1 % del costo de la prima para colocaciones que se hayan obtenido a través del sistema WillPLACE; o (ii) negociada como una tarifa fija, incluso cuando así lo requiere la ley de una jurisdicción en particular o cuando dichos servicios se proporcionen bajo un acuerdo más amplio que cubra un rango de servicios de proveedor. Los aseguradores acordaron pagar esta tarifa como parte de sus costos operativos y no aumentar las primas directamente pagaderas por los clientes de Willis Towers Watson.

FINMAR: solo clientes de FINEX Global

Una unidad comercial independiente dentro de Willis Towers Watson, FINMAR Market Services, ofrece una gran variedad de servicios directamente a ciertos aseguradores que colocan negocios para los clientes de FINEX Global. Dichos aseguradores abonan una tarifa independiente a FINMAR Market Services por el suministro de estos servicios. La tarifa se calcula dentro de un rango de 3,125 % y 6,25 % (más IVA) de las primas totales colocadas, según la escala de servicios proporcionados. Los aseguradores acordaron pagar esta tarifa como parte de

sus costos operativos y no aumentar las primas directamente pagaderas por los clientes de Willis Towers Watson.

Paneles

Willis Towers Watson desarrolla paneles con los aseguradores en ciertos segmentos del mercado. Los aseguradores que participan se seleccionan en función de varios factores. Las tasas de comisiones sobre las colocaciones del panel pueden ser mayores que las tasas pagadas por las empresas externas al proceso del panel. Willis Towers Watson informa las tasas de las comisiones a los clientes sobre las cotizaciones obtenidas por el proceso del panel antes de la colocación de la cobertura. En algunos casos, los aseguradores pagan una tarifa de administración para participar del proceso del panel. Su corredor de Willis Towers Watson le brindará información adicional sobre los paneles de Willis Towers Watson cuando lo solicite.

Corretaje en empresas con tarifas

En algunos territorios fuera de América del Norte, Willis Towers Watson obtiene corretajes en negocios sobre los cuales nuestros clientes nos pagan una tarifa.

Nuestra intención es obtener una remuneración por el trabajo que realiza Willis Towers Watson para todas las partes involucradas en la transacción de seguros y por las cuales Willis Towers Watson no recibiría una compensación suficiente.

Algunos ejemplos de esto son los aumentos significativos en los costos por regulación, distribución e infraestructura.

Este corretaje que recibe Willis Towers Watson es un conjunto de porcentajes y no está condicionado a alcanzar un nivel de crecimiento, retenciones o ganancias de la empresa en cuestión. Puede optar por excluir sus colocaciones, de estos acuerdos con los aseguradores.

Corretaje del mercado de suscripciones

Willis Towers Watson agrega un corretaje del mercado de suscripciones en algunas de sus divisiones de especialidades centrales que colocan negocios en los mercados de suscripciones, en especial en Londres. Los principios subyacentes del programa de corretaje del mercado de suscripciones son:

– Willis Towers Watson debe hacerse cargo de los costos crecientes de infraestructuras, como aquellos derivados de presentaciones y negociaciones con entidades múltiples en el mercado de suscripciones;

– Willis Towers Watson desempeña otras funciones administrativas, regulatorias, contables y de respaldo para completar las colocaciones en el mercado de las suscripciones. Estas funciones benefician a nuestros clientes y aseguradores; y los grupos de trabajo de aseguradores en el mercado de las suscripciones reconocen estos costos adicionales y acuerdan que un porcentaje negociado de las primas para respaldar estos costos es apropiado y ayuda a garantizar un acceso competitivo a ese mercado.

Willis Towers Watson cree que este corretaje representa la mejor forma de afrontar el costo de estas funciones. Lo mantendremos informado acerca del corretaje del mercado de suscripciones.

Cargos administrativos y comisiones por ganancias sobre las facilidades

Willis Towers Watson opera varias "**facilidades**" (contratos de delegación de funciones, contratos de distribución del riesgo, agencias generales de administración, programas y acuerdos) conforme a los cuales realizamos diversas tareas. Algunas de esas tareas solo son para el beneficio de nuestros clientes, otras son servicios que debe realizar un asegurador.

La remuneración de Willis Towers Watson puede reflejar un enfoque de beneficiarios múltiples con lo que se conoce como un cargo de administración de facilidades que cubre el costo de dichas actividades. Un cargo de administración de facilidades es adicional a la tarifa o comisión de corretaje que Willis Towers Watson recibe por la colocación y otros servicios que brinda a los clientes. Le informaremos dichos cargos.

En general, estas facilidades corresponden a líneas empresariales pequeñas y directas, o a áreas de productos especializados, por ejemplo, comerciales combinados, vehiculares, líneas personales, accidentes personales y terrorismo.

Las empresas que participan de estas facilidades suelen ser empresas de grandes volúmenes y primas bajas que no serían viables para los aseguradores que suscriben de manera individual en el mercado abierto. Al agrupar estos negocios, los clientes disfrutan de los beneficios de un producto amplio, adaptado a sus necesidades y del ahorro de costos del poder de compra colectivo.

En un número muy reducido de casos, una parte de nuestra remuneración puede provenir de la rentabilidad de la suscripción de la facilidad. Existe la posibilidad de que obtengamos dichas "**comisiones por ingresos**", pero, como estas empresas están agrupadas, no es posible determinar el alcance en que la rentabilidad de un libro contable se ve afectada por un solo cliente.

Servicios analíticos y de datos aeroespaciales

La División Aeroespacial dentro de Willis Towers Watson ha desarrollado ciertos servicios analíticos y de datos agregados y anonimizados relacionados con líneas seleccionadas de negocios aeroespaciales que se proporcionarán a las aseguradoras participantes.

El objetivo de los servicios es mejorar la comprensión de los aseguradores participantes sobre el tipo y la naturaleza de los riesgos escritos en las líneas de negocios aeroespaciales seleccionadas, lo que les permite comprender mejor las necesidades de sus clientes aeroespaciales. Las aseguradoras participantes pagarán a Willis Towers Watson una tarifa por proporcionar los servicios analíticos y de datos agregados y anónimos. Esta tarifa será igual o inferior al 5% del costo neto de la prima (calculado como la prima bruta cobrada menos la comisión bruta ganada) por las colocaciones realizadas en las líneas de negocios acordadas. Si necesita más información sobre la tarifa que pagan los aseguradores por este acuerdo, hable con su ejecutivo de cuenta de Willis Towers Watson.

WILLIS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.
Avenida Carrera 19 N.º 95-20 Piso 24 Torre Sigma. **Bogotá D.C., Colombia.**
www.wtw.com

TOBA-FRWCS0003.V18

Willis Towers Watson