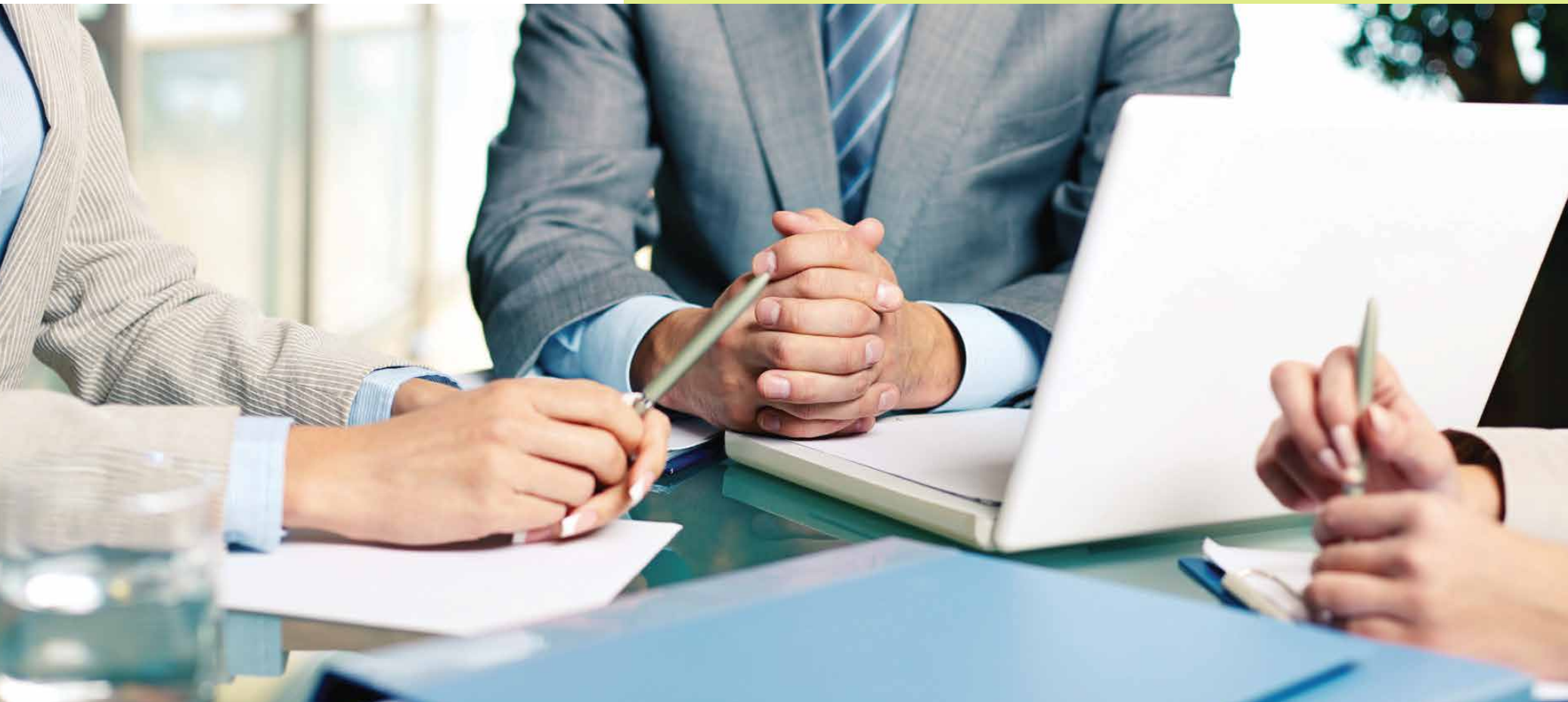


HOWDEN



Protocolos de negocios

Business protocol

| Índice

1. Introducción	03
2. Envío virtual de documentos	03
3. Obligaciones generales	04
4. Actividades prohibidas	05
5. Pago de prima de seguros	05
6. Obligación de informar	05
7. Derecho de arrepentimiento	06
8. Servicios en caso de siniestros	07
9. Confidencialidad de información	08
10. Comisión del corredor	08
11. Datos personales	09
12. Debido conocimiento del cliente	10
13. Procesos relacionados a lavado de activos y financiamiento del terrorismo	10
14. Póliza de responsabilidad civil profesional	11
15. Responsabilidad	11
16. Quejas y reclamos	12
17. Fin de nuestro nombramiento	12
18. Mayor información	12

| Index

1. Introduction	03
2. Digital documents submission	03
3. General duties	04
4. Prohibited activities	05
5. Insurance premium payment	05
6. Obligation to inform	05
7. Right of repentance	06
8. Claim Services	07
9. Information confidentiality	08
10. Commission of the runner	08
11. Personal information	09
12. Due knowledge of the client	10
13. Processes related to money laundering and financing of terrorism	10
14. Professional liability civil liability policy	11
15. Responsibility	11
16. Complaints and claims	12
17. End of our appointment	12
18. More information	12

1. Introducción

Contacto Corredores de Seguros S.A. (en adelante "CONTACTO") es una empresa peruana subsidiaria del grupo Buenaventura dedicada a brindar asesoría especializada en la contratación y administración de seguros y planes de salud.

Contamos con más de 30 años de experiencia en el mercado de seguros. Somos uno de los brokers corporativo más grandes del Perú, reconocidos por nuestro enfoque en la prevención de riesgos y administración de seguros de acuerdo a las necesidades específicas de cada cliente.

Considerando la importancia de los intereses que nos han sido confiados, hemos emitido este Protocolo de Negocios, el cual tiene como finalidad establecer en forma clara, suficiente, concreta y oportuna, la base y la medida en la que proporcionamos nuestros servicios en relación a cada seguro que adquieran bajo nuestra asesoría.

Les pedimos leer este documento con detenimiento, y si tuviera alguna consulta sobre cualquiera de los puntos, no dude en contactar a su Administrador de Cuenta (ejecutivo de CONTACTO encargado de atender sus requerimientos y solicitudes).

Información general de la empresa:

- **Razón social** : Contacto Corredores de Seguros S.A.
- **Número de RUC** : 20109922731
- **Dirección-Oficina principal** : Av. Del Pinar N° 180, Oficina 902-903, Urb. Chacarilla, distrito de Santiago de Surco.
- **Central telefónica** : 616-6565
- **Correo electrónico** : atencionalcliente@contacto.com.pe
- **Página web** : <http://www.contacto.com.pe>
- **Número de registro SBS** : J0359

2. Envío virtual de documentos

En CONTACTO estamos comprometidos con el medio ambiente y en la reducción del impacto ambiental, por ello queremos invitarlo a ser parte de esta iniciativa en la cual dejamos de lado el uso del papel y les enviamos sus pólizas, endosos, renovaciones y estados de cuenta a los correos electrónicos señalados por ustedes, salvo que por alguna necesidad requieran tenerla por medio físico, circunstancia en la cual deberán requerirla a su Administrador de Cuenta, para realizar el envío físico además del electrónico.

No obstante, a lo antes señalado, mediante el uso del correo electrónico buscamos colocar y atenderlos de forma más eficiente, rápida y segura. Cabe precisar, que las pólizas que les enviaremos no son pólizas electrónicas.

1. Introduction

Contacto Corredores de Seguros S.A. ("CONTACTO") is a Peruvian Insurance Broker and Risk Management advisor specialized in both Property & Casualty and Employee Benefits.

With more than 30 years of experience in the Peruvian Insurance Market. Contacto is one of the top corporate insurance brokers of Peru with a recognized focus on Risk Prevention and Insurance Program Management customized and aligned to the specific needs of our clients.

Being aware of the importance of our clients' businesses and our role as their broker. CONTACTO has created this Business Protocol document to establish clearly and concisely with you the basis on and extent to which we will provide you with our professional services concerning to each contract of insurance which we arrange on your behalf.

We would, therefore, urge you to read this document carefully. If any doubts of questions regarding this document do not hesitate and contact your Account Manager (CONTACTO's officer in charge of attending your requirements and requests).

About CONTACTO:

- **Legal Name** : Contacto Corredores de Seguros S.A.
- **National ID Registry (RUC)** : 20109922731
- **Address – Main Office** : Av. Del Pinar N° 180, Oficina 902-903, Urb. Chacarilla, distrito de Santiago de Surco.
- **Phone Number** : 616-6565
- **E-mail Address** : atencionalcliente@contacto.com.pe
- **Website** : <http://www.contacto.com.pe>
- **Broker insurance license N°** : J0359

2. Digital documents submission

CONTACTO is committed to environmental protection, and will manage its business so that all operational activities prevent any adverse effects on the environment, that is why we would like to invite you to be a part of its paper-less initiative under which we will submit your insurance policies, endorsements, renewals and any relevant account information to your email address. Should a hard copy be required due to internal or legal provisions it can be requested to your Account Manager to be sent in addition to the electronic copy.

Email delivery allows us to communicate with you and attend your requests in a more efficient and expedite way. The delivery method used (electronic or hard copy) does not affect the terms of the insurance policies.

3. Obligaciones generales

3.1. Obligaciones de CONTACTO

A

Asesorarlos sobre las coberturas más convenientes, informarles sobre las condiciones del contrato, que comprende la cobertura básica, coberturas adicionales, exclusiones, franquicias, deducibles o similares, forma y plazos para el pago de la prima, efectos de su incumplimiento, derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro, y en general, toda la información necesaria para que tome una decisión informada, en la etapa previa a la contratación.

B

Presentarles un número suficiente de propuestas de seguro para formular una recomendación respecto de la póliza más adecuada a sus necesidades, a fin de que tome una decisión informada.

C

Informarles sobre el rechazo a la solicitud de seguro o las modificaciones de cobertura del riesgo propuesto.

D

Pedirles su autorización para solicitar el seguro.

E

Verificar que la póliza de seguros remitida por las aseguradoras contenga las coberturas solicitadas.

F

Entregarles la información que se nos soliciten sobre el contenido de la póliza y la cobertura contratada.

3. General duties

3.1. Limitation of Liability

A

As your Insurance advisor CONTACTO will advise or recommend you the most convenient coverages and kept you informed about the contract conditions. This includes the basic and additional coverages, exclusions, fees, deductibles and any other relevant information such as premium payment conditions, delay in payment consequences or insurance contract rights and obligations. In General, all relevant information needed to be known by the insured to make a well-informed decision in the stage prior to the engagement.

B

Provide with enough number of insurance proposals in order to design and recommend the most fitting solution that suit your needs, so that you will be able to make a well-informed decision.

C

Kept you informed of any declined request for insurance or changes on coverage.

D

Request your authorization before applying for any insurance policy on your behalf.

E

Ensure that the insurance policies contracted on your behalf cover all the risk(s) you requested to be protected.

F

We will then arrange for appropriate documentation to be sent to you, which will provide you with formal evidence of the insurance as well as all insurance policy details.

G

Asesorarlos durante la vigencia del contrato, respecto al contenido y condiciones de la póliza, así como sobre las obligaciones que debe cumplir para que las condiciones de cobertura se mantengan, de acuerdo con la naturaleza del producto.

G

Keep you informed (during the life of the contract) about the content and conditions of the policy, as well as the obligations that must be met for the coverage conditions to be maintained in accordance with the policy terms.

H

Proporcionar a las aseguradoras información completa y relevante relativa a los bienes asegurados, estado real del riesgo e interés asegurable en el marco de las condiciones de la póliza.

H

Provide insurers with complete and relevant information regarding insured assets, real risk status and insurable interest under the terms of the policy.

I

Comunicar de inmediato a las aseguradoras cualquier modificación del riesgo asegurado que nos haya informado, que signifique una agravación o disminución del riesgo que pudiera repercutir en las condiciones de aseguramiento.

I

Keep the insurers informed of any modification on the insured risk that could imply an aggravation or reduction of the risk that would have an impact on the insurance terms.

J

Comunicar de inmediato a las aseguradoras cualquier siniestro que nos haya informado o del cual hayamos tomado conocimiento por cualquier otro medio.

J

Notify the insurance companies in a timely fashion upon our receipt of a claim notice from you or any other party.

K

Asistirles con la debida diligencia y prontitud, en caso de siniestros del que tomemos conocimiento, gestionando el reclamo correspondiente ante la aseguradora y hacerle un seguimiento hasta su conclusión.

K

We will diligently pursue a claim settlement assisting the insured with any problems that arise, handling procedures with the Insurer to secure as full a recovery as we are able within the terms, conditions, and limitations of the policy.

L

Solicitar las renovaciones y modificaciones a sus pólizas de seguros según sus indicaciones.

L

We will take steps to implement your instructions and place renewals or changes to your insurance policies.

3.2. Obligaciones del cliente

A Otorgarnos la carta de nombramiento como sus corredores de seguros al comienzo de la relación comercial.

B Declarar de forma veraz el estado del riesgo a ser materia del seguro. La negativa a proporcionar información completa, su ocultamiento, inexactitud u omisión dolosa puede determinar la nulidad del contrato.

C Comunicarnos por escrito los hechos o circunstancias que puedan determinar el agravamiento del riesgo asegurado.

D Comunicarnos inmediatamente tome conocimiento la ocurrencia del siniestro.

E Entregarnos información veraz, razonable y necesaria sobre el siniestro.

F Pagar a tiempo sus primas.

3.2. Customer Obligations

A Grant us the appointment letter as your insurance brokers at the beginning of the business relationship.

B Declare truthfully the state of the risk to be subject of the insurance. The refusal to provide complete information, its concealment, inaccuracy or malicious omission can determine the nullity of the contract.

C Notify us in writing the facts or circumstances that may worsen of the insured risk.

D Notify us immediately about the occurrence of a casualty.

E Provide truthful, reasonable and necessary information about the casualty.

F Pay the insurance premiums on time.

4. Actividades prohibidas

El cliente se encuentra prohibido de realizar cualquier acto que pueda considerarse inapropiado o ilegal de acuerdo con la legislación aplicable, incluyendo sin carácter limitativo, remitir o intentar remitir documentos o constancias de contratación de seguros que no hayan sido emitidas directamente por su compañía aseguradora, por CONTACTO por encargo de esta, o que sean falsas o hayan sido adulteradas. De detectar cualquiera de estas conductas, CONTACTO se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan, informar a las autoridades competentes y/o a su compañía aseguradora para que, según sea el caso, procedan conforme a ley.

Del mismo modo, de presentarse alguna de las conductas antes descritas, CONTACTO estará facultada a resolver cualquier relación comercial vigente que mantenga con usted, de forma automática y de pleno derecho, conforme a lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil; reservándose además el derecho de solicitar la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

5. Pago de la prima de seguros

Es obligación del cliente estar al día en el pago de las primas asumidas al contratar las pólizas de seguros según lo estipulado en el contrato de pago de prima (convenio de pago). Si no existiera un convenio de pago firmado, la prima deberá pagarse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de creación de la cobertura otorgada por la aseguradora. Si el convenio de pago de primas firmado establece la forma de pago en cuotas, el pago se deberá efectuar dentro las fechas indicadas de cada vencimiento.

El incumplimiento del pago oportuno podrá ocasionar la suspensión del seguro o peor aún la extinción del contrato de seguro y, consecuentemente, la no cobertura en caso de un siniestro.

6. Obligación de informar

La información que nos suministre será utilizada para determinar la aceptación y el costo del seguro, por lo cual, usted nos debe proporcionar toda la información relevante que pueda influir en la decisión de la aseguradora para aceptar su seguro y brindar los términos y condiciones a la medida de sus necesidades.

Si tiene alguna duda respecto a revelar alguna información, no dude en comunicarse con su administrador.

4. Prohibited activities

The client is prohibited from carrying out any activity that may be considered inappropriate or illegal under the applicable legislation, including, without limitation, sending or attempting to send documents or proof of insurance contracts that have not been issued directly by the insurance company, by CONTACTO, emitted on its behalf, or that are false or have been adulterated. If any of these behaviors are detected, CONTACTO reserves the right to initiate the corresponding legal actions, inform the competent authorities and/or the insurance company so that, as the case may be, proceed according to law.

Additionally, if any of the behaviors described above arises, CONTACTO may terminate any current commercial relationship maintained with the client, automatically and in full law, under the provisions of article 1430 of the Peruvian Civil Code; reserving also the right to request any compensation for damages that may correspond.

5. Payment of insurance premium

It is the obligation of the client to be up to date in the payment of the premiums in accordance to the insurance policies terms (premium payment agreement). Should not signed payment agreement exist, the premium must be paid within 30 days after the date of beginning of the coverage granted by the insurer. If the signed premium payment agreement establishes the payment method in installments, the payment must be made within the indicated dates of each due date.

Failure to comply with the timely payment may result in the suspension of the insurance or even, the termination of the insurance contract and, consequently, the non-coverage in the case of a casualty.

6. Obligation to inform

The information provided will be used to appraise risk and determine the acceptance and the cost of the insurance policy, as well as to determine the best alternative to protect the insured against the proposed risks; therefore, all relevant information that may influence the decision of the insurer to issue the policy should be submitted.

Should you have any doubts about any information, do not hesitate to tell your Account Manager.

7. Derecho de arrepentimiento

Cuenta con un plazo máximo de quince (15) días, contados desde la fecha que reciba o tenga a su disposición (la póliza, certificado de seguro o nota de cobertura provisional) para ejercer su derecho de arrepentimiento y resolver la presente póliza, sin expresión de causa y sin penalidad alguna, siempre y cuando:

- Dicha póliza no sea una condición para contratar operaciones crediticias, o
- No haya utilizado ninguna de las coberturas y/o beneficios otorgados por el contrato de seguro.

Para poder ejercer este derecho bastara una comunicación ante nosotros, sus corredores seguros o ante la compañía aseguradora. Una vez que ejerza el mencionado derecho, nosotros iniciaremos las gestiones correspondientes con la compañía aseguradora para la devolución de su prima en un plazo máximo de tres días hábiles.

7. Right to cancellation

It covers a 15-day gap maximum, from the day the policy, insurance certificate or note of provisional coverage are received, to exercise the right of repentance and dissolve said policy without expression or policy, provided that:

- Said policy is not a condition for credit operations, or
- None of the coverages nor benefits granted by the insurance contract are used.

To exercise this right, you'll only need to communicate it to us, your brokers, or the insurance company. Once you make use of said right, we'll begin the steps with the insurance company to get your insurance premium money back in no more than three business days.

8. Servicios en caso de siniestros

Periodo y alcance de los servicios relacionados con siniestros

Mientras mantengamos el nombramiento como su corredor de seguros, les asistiremos en todos los siniestros y en los que contemos con la intermediación de seguros.

En caso revoque nuestro nombramiento, desde esa fecha y sin responsabilidad de nuestra parte, usted será responsable de administrar oportuna y diligentemente cualquier siniestro relacionado con el seguro.

Aviso de Siniestros

Una vez que hayamos recibido la notificación del siniestro por parte de ustedes, toda información relacionada al siniestro deberá ser proporcionada a nosotros como sus representantes para realizar una evaluación del mismo, y de considerar que no es suficiente la información, explicaremos oportunamente nuestra posición y esperamos vuestras instrucciones para una mejor presentación del file de reclamo de acuerdo a los términos y condiciones de sus pólizas para luego ser presentado a los aseguradores.

De otra parte, le comunicaremos cualquier información, comentario o requisito recibido de las aseguradoras con relación a las notificaciones del siniestro.

Negociación y Liquidación

Después de la debida diligencia, le proporcionaremos asistencia oportuna para los casos de siniestros y haremos nuestros mejores esfuerzos para garantizar la mayor recuperación posible dentro de los términos, condiciones y limitaciones de la póliza. No comprometeremos el monto de cualquier indemnización de siniestro sin su previa aprobación.

Cuando sea aplicable, le proporcionaremos una confirmación escrita de la aceptación del siniestro y el monto de indemnización acordada por los aseguradores.

8. Claim Services

Period and services related to claims handling

While acting as your insurance broker (after the appointment letter has been issued by you), we will administer all claims procedures related to policies included in the appointment letter.

In the case of a termination of appointment, any procedure resultant of a claim submitted afterward will be out of our scope and would be your responsibility for timely and diligently administering any claim related to insurance.

Notice of Claim

Once a casualty is reported, all information relevant to the claim must be submitted to be evaluated and, in case of insufficient information or details you will be notified promptly in order to add additional data to present a better case to the insurers according to the terms and conditions of your insurance policies.

On the other hand, we will keep you informed about any further information requests, comments or requirements received from the insurers regarding the claim.

Negotiation and settlement

After due diligence, we will provide you with timely assistance in case of causalities and we will do our best to ensure the greatest possible recovery within the terms, conditions, and limitations of the insurance policy. We will wait for your acceptance of the compensation amount before committing to it with the insurer.

When applicable, we will provide you with a written confirmation of the acceptance of the claim and the compensation amount agreed by the insurers.

9. Confidencialidad de información

Toda información que nos proporcione tiene carácter confidencial, será mantenida de manera segura y utilizada exclusivamente para administrar su seguro y actualizar nuestros registros.

Se exceptúa de la obligación de confidencialidad en los siguientes casos:

- A** En caso la información sea de conocimiento público.
- B** En caso la información forme parte de archivos o registros abiertos al público en cualquier entidad público o privada.
- C** En caso la información sea requerida por entidades regulatorias o judiciales.

No obstante, a lo antes señalado, en caso fuéramos requeridos por alguna autoridad judicial competente para revelar información y/o documentación a la que se refiere la presente cláusula, les notificaremos a la brevedad posible para que adopten las medidas que considere necesarias.

10. Comisión del corredor

Nuestra principal retribución por nuestra asesoría en la administración de sus seguros es un porcentaje de la prima pagada a la aseguradora sobre sus seguros emitidos.

El monto de nuestra comisión podrá ser visualizada en la póliza de cada uno de sus seguros.

9. Information confidentiality

All information you provide to us is considered confidential and will be handled and kept secure and used exclusively in the management of your insurance policies and to keep our records updated.

The following cases are exempted:

- A** Public knowledge information.
- B** Information that is contained in files or records open to the public in any public or private entity.
- C** Subpoena for documents by any regulatory or entities.

In addition to the aforementioned, should a subpoena for documents is received you will be notified in a timely fashion to adopt the measures you deem necessary.

10. Broker commission

Our main compensation for our services as your advisors and administrators of your insurance policies is a percentage of the premium paid to the insurer.

The amount of our commission is displayed in each insurance policy.

11. Datos personales

En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales -Ley N° 29733, CONTACTO le informa que:

- Sus datos personales serán almacenados en el banco de datos de "Clientes y asegurados" (Reg. N° 4019) de titularidad de Contacto domiciliado en Av. Del Pinar N° 180, Piso 9, Surco por un plazo máximo de 11 años;
- Sus datos personales serán tratados directamente por Contacto, pero podrán ser transferidos, a nivel nacional, a las compañías aseguradoras para la ejecución del contrato de seguro contratado y a las entidades públicas cuando, conforme a ley, se encuentre obligada a hacerlo, a Americatel Perú S.A. para el almacenamiento de su información, a Brandware S.A.C. para el envío y difusión de material informativo y publicitario, al Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A.C. para fines de publicidad y marketing, a Risk Consulting S.A.C. para fines del cumplimiento de obligaciones relacionadas con el sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a profesionales en nutrición para recibir dichos servicios, en caso corresponda, y al Sr. Enrique Landa para la atención de siniestros vehiculares. A nivel internacional, sus datos personales serán transferidos a Microsoft Corporation (Estados Unidos), proveedor de servicios de correo electrónico y de almacenamiento en la nube.
- Que el tratamiento de su información en los términos descritos es obligatorio para brindar el servicio de corretaje de seguros contratado. De no autorizarlo, aquel no podrá brindarse.
- Que pueden revocar su consentimiento y ejercer cualquiera de los derechos que la Ley reconoce a su favor (acceso, rectificación, cancelación y oposición) en cualquier momento y de forma gratuita. Para ello bastará remitir una comunicación a LPDP.arco@contacto.com.pe.

Si el cliente es una persona jurídica, debe contar con las autorizaciones de los asegurados y beneficiarios del seguro para que sus datos personales sean transferidos a CONTACTO con la finalidad de que este preste los servicios de corretaje que ha contratado y a los que se encuentra obligado conforme a Ley.

11. Personal information

In accordance to the Personal Information Protection Law – Law N° 29733 CONTACTO informs that:

- Your Personal information will be kept in the "Clients and Insured people" data bank (Reg N° 40190) property of CONTACTO located in Av Del Pinar N° 180 9th floor, Surco for a period of no more than 11 years;
- Your personal information will be treated directly within CONTACTO, but could be transferred nationally to the insurance companies for contract execution and to the public entities when, in accordance with the law, is bound to do so, to Americatel del Perú S.A.C., for data storage, to Brandware S.A.C. for marketing purposes such as the sending and diffusion of informative and publicity material, to Grupo Especializado de Asistencia del Perú S.A. for publicity and marketing, to Risk Consulting SAC, to meet the obligations required for the prevention of money laundering and terrorism financing, to professionals in nutrition for said services, if it's considered, and to Mr Enrique Landa for services in case of vehicular claims. In and international level, your personal information will be transferred to Microsoft Corporation (USA), whom are our providers of email and cloud services.
- The treatment of your personal information described in our terms is mandatory to provide our insurance brokerage service. If it's not authorized said service won't be given,
- You may revoke you consent and exercise any rights recognized by this law (access, ratification, cancelation and opposition) at any time and without cost. To do so, you must communicate with LPDP.arco@contacto.com.pe

If the client is a legal entity, it must count with the insured people and beneficiary´s consent for their personal information to be transferred to CONTACTO to get the brokerage service accorded and those services required by law.

12. Debido conocimiento del cliente

En cumplimiento de la normativa sobre Prevención de Lavado de Activos – Resolución SBS N° 2660-2015, es obligación del cliente proporcionarnos toda la información que se les solicite en la Declaración jurada de debido conocimiento del cliente (formato de CONTACTO).

La información que usted nos proporcione nos permitirá cumplir a cabalidad con nuestras funciones.

El no llenado o el llenado en forma parcial o no envío del formato CONTACTO, podrá generar que CONTACTO decida a su sola discreción resolver su nombramiento.

13. Procesos relacionados a lavado de activos y financiamiento

De conformidad con lo señalado en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 32.3 de la Resolución SBS 809-2019, CONTACTO podrá resolver el contrato que lo vincula con usted en aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

Por ello, en caso cuente con un proceso judicial en curso por Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y/o delitos precedentes a Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo o por algún delito de corrupción, CONTACTO aplicando su programa de gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, podrá solicitarle lo siguiente:

- 1 Requerirle información sobre el estado del proceso y la denuncia.
- 2 Si decide no entregar información solicitada en el plazo otorgado, CONTACTO resolverá su nombramiento.
- 3 Si el cliente entrega la información, y mientras no se declare fundada la denuncia en segunda instancia, CONTACTO seguirá siendo su corredor de seguros.

Finalmente, en los casos que cualquiera de nuestros clientes tenga una condena bajo una sentencia firme y consentida por Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y/o delitos precedentes a Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo o por algún delito de corrupción, CONTACTO procederá a resolver su nombramiento.

12. Customer due knowledge

In compliance with the current regulations on the Prevention of Money Laundering – SBS Regulation N° 2660-2015, the client should provide us with all the information requested in the affidavit of customer due knowledge (CONTACTO's Form).

The information you provide will allow us to fully comply with our legal responsibilities.

CONTACTO may decide at its own discretion to resolve the naming if the format is not filled, not delivered or delivered incomplete.

13. Processes related to money laundering and terrorism financing

In accordance with the 85th article in the Protection and Defence of the Consumer Code and the 32.3th article in the Resolution SBS 809-2019, CONTACTO may resolve the contract with you following the norms established by the Superintendence of banks, insurance companies and pension fund management firms (SBS) if the clients profile is considered to be related to money laundering or terrorism financing.

For that, in case you have a judicial process for money laundering or terrorism financing or related predicate crimes or charges of corruption, CONTACTO following its program of prevention for money laundering and terrorism financing, could ask you for the following:

- 1 Require information about the legal situation of the accusation.
- 2 If you chose not to disclose said information within the time period, CONTACTO will resolve the naming.
- 3 If the client grants the information, and while the accusation is not declared pertinent in second instance, CONTACTO will remain as your insurance broker.

Finally, in case any of our clients is sentenced under said crimes (money laundering or terrorism financing or related predicate crimes or charges of corruption), CONTACTO will resolve the naming.

14. Póliza de responsabilidad civil profesional

Contamos con una póliza de responsabilidad civil profesional que garantiza el correcto y cabal cumplimiento de las responsabilidades asumidas en el ejercicio de nuestras funciones y deberes como corredores de seguros y con un monto asegurado en cumplimiento a lo señalado en el artículo 15° de la Resolución SBS N° 809-2019.

La póliza de responsabilidad civil profesional permite indemnizar por los perjuicios que pudieran ocasionar a los contratantes y/o aseguradoras en las pólizas intermediadas, como consecuencia del incumplimiento de deberes y obligaciones, negligencia, impericia, errores u omisiones durante la ejecución de las funciones del corredor de seguros.

El contratante, asegurado y/o beneficiario puede solicitar la cobertura de esta póliza cuando considere que una mala asesoría de corredor de seguros ha afectado la eficacia del seguro.

15. Responsabilidad

CONTACTO no garantiza la consecución de resultados que dependan de la aprobación realizada por terceros (aseguradoras), la razón de ello obedece a que nuestro servicio es de medios y no de resultados. No obstante, CONTACTO garantiza uso de las mejores prácticas de la industria, sus recursos y los mejores esfuerzos orientados a la consecución de los fines y propósitos que se desprenden de esta relación comercial.

La responsabilidad de CONTACTO, así como la de sus socios, asociados, empleados y cualquier persona que haya desarrollado alguna actividad con ocasión del servicio de intermediación y/o asesoría de seguros frente al cliente, frente a las personas relacionadas a éste y frente a las personas que hayan recibido asesoría por razón de este contrato, estará limitada al monto total recibido como comisión otorgada por la compañía aseguradora del producto de seguros afectado.

14. Professional civil liability policy

We have a professional civil liability policy that guarantees the correct and complete fulfillment of the responsibilities assumed in the exercise of our functions and duties as insurance brokers and with an amount insured in compliance with the provisions of article 15 of the SBS Resolution No. 809-2019.

The professional civil liability policy allows compensation for damages that could be caused to the contracting parties and/or insurers of the insurance policies intermediated by us, as a result of the breach of duties and obligations, negligence, inability, errors or omissions during the execution of the functions as insurance brokers.

The insured and/or beneficiary may claim the coverage of this policy if it considers that errors or omissions in rendering or failing to render brokerage services have occurred affecting the insurance effectiveness.

15. Liability

CONTACTO does not guarantee the achievement of results that depend on the approval made by third parties (insurers), the reason for this is because our service is of means and not of results. However, CONTACTO guarantees the use of the best practices of the industry, its resources and the best efforts aimed at achieving the goals and purposes that arise from this commercial relationship.

The liability of CONTACTO, as well as that of its partners, associates, employees and any person who has carried out any activity as part of the intermediation service and / or insurance advisory for the client, for any party related to it and for anyone who have received advice due to this contract, will be limited to the commission received.

16. Quejas y reclamos

Si tuviera alguna queja en relación con nuestra práctica o rendimiento que no pueda resolver a su satisfacción con el Equipo de Atención de CONTACTO que le hemos asignado, comuníquese con:

- **Personalmente** : Libro de reclamaciones (oficina principal y/o sedes).
- **Central** : 616-6565
- **E-mail** : reclamos@contacto.com.pe
- **Carta** : dirigida a CONTACTO Corredores de Seguros con domicilio en la Oficina principal y/o sedes.
- **Página web** : <https://www.contacto.com.pe/libro-reclamacion>

Indicando con detalle la naturaleza y las circunstancias de su queja o reclamo. Daremos acuse de su queja o reclamo por escrito, carta o correo electrónico, dentro de 5 días y le proporcionaremos una respuesta en 30 días.

Investigaremos el asunto en su totalidad, responderemos en detalle y si su reclamo procede, tomaremos las acciones necesarias para resolver su queja dentro del tiempo apropiado.

Presentar una queja es adicional y no reemplaza a su derecho de recurrir a una acción legal.

17. Fin de nuestro nombramiento

Puede dar por concluido nuestro nombramiento para actuar como su corredor mediante una notificación por escrito indicando la fecha en la que se hará efectiva la culminación. La terminación de nuestro nombramiento no afecta los derechos, obligaciones o responsabilidades de ustedes o nosotros en relación con el seguro anterior a la fecha de terminación.

18. Mayor información

Para más información en relación con Contacto Corredores de Seguros visite nuestra página web <http://www.contacto.com.pe>

16. Complaints and claims

If you have any complaints regarding our practice or performance that cannot be solved to your satisfaction by the CONTACTO's Customer Relations Team, we have assigned to you. Please do not hesitate and contact:

- **In-Person** : Claims Book (Main Office and secondary offices).
- **Switchboard** : +51 (1) 616-6565
- **E-mail** : reclamos@contacto.com.pe
- **Mail** : Contacto Corredores de Seguros S.A. Avenida Del Pinar 180, Office 902-903, Lima - 15038
- **Web** : <https://www.contacto.com.pe/libro-reclamacion>

Specifying, in detail, the nature and circumstances of your complaint or claim. We will acknowledge your complaint or claim in writing by letter or email, within 5 days and provide you with a response within 30 days.

We will thoroughly investigate the matter, respond in detail and if your complaint is rendered appropriate, we will take the necessary actions to resolve your complaint within the appropriate time.

Filing a complaint is your prerogative and does not replace your right to resort to legal action.

17. Termination of our appointment

You can terminate our appointment to act as your broker by written notice indicating the date on which the termination will be effective. The termination of our appointment does not affect yours nor our rights, obligations or responsibilities pertinent to the insurance policies before the date of termination.

18. Further information

For further information regarding Contacto Corredores de Seguros S.A., visit our website: <http://www.contacto.com.pe> or contact your account administrator.