

Howden

Protocolo de negocios

Business protocol



HOWDEN

Índice

01	Introducción	4
02	Envío virtual de documentos	6
03	Obligaciones generales	6
04	Actividades prohibidas	10
05	Pago de prima de seguros.....	10
06	Obligación de informar	10
07	Derecho de arrepentimiento	12
08	Servicios en caso de siniestros.....	14
09	Confidencialidad de información	16
10	Comisión del corredor	16
11	Datos personales.....	18
12	Debido conocimiento del cliente	20
13	Procesos relacionados a lavado de activos y financiamiento del terrorismo	20
14	Póliza de responsabilidad civil profesional	22
15	Responsabilidad	22
16	Quejas y reclamos	24
17	Fin de nuestro nombramiento	24
18	Mayor información	24

Table of contents

01	Introduction.....	4
02	Going paperless	6
03	General obligations	6
04	Forbidden conduct.....	10
05	Insurance premium payment.....	10
06	Duty of disclosure	10
07	Right of withdrawal	12
08	Claim handling.....	14
09	Information confidentiality.....	16
10	Broker's commission	16
11	Personal data	18
12	Client's due diligence	20
13	Processes related to money laundering and terrorism financing	20
14	Professional liability policy.....	22
15	Liability.....	22
16	Complaints.....	24
17	Termination of our appointment.....	24
18	Additional information	24

01. Introducción

HOWDEN PERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.C (en adelante HOWDEN PERU) forma parte de la firma global Howden Broking Group, 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 brókeres corporativos más grandes del Perú, reconocidos por nuestro enfoque en la prevención de riesgos y administración de seguros de acuerdo con 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 HOWDEN encargado de atender sus requerimientos y solicitudes).

Información general de la empresa:

- Razón social : Howden Perú Corredores de Seguros S.A.C
- 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 : www.howdengroup.com/pe-es
- Número de registro SBS : J0359

01. Introduction

HOWDEN PERU CORREDORES DE SEGUROS S.A.C (HOWDEN PERU) is a member of the global firm Howden Broking Group. We provide specialized advice for the arrangement and management of Property & Casualty Insurance and Employee & Benefits Insurance.

As one of the largest corporate brokers in Peru, HOWDEN has been operating in the insurance market for over 30 years. HOWDEN's reputation is built on a dedicated focus on risk prevention and customized insurance management, a service that is tailored to the needs of individual clients.

Being aware of the importance of our client's best interests, HOWDEN has meticulously drafted this Business Protocol document. Its purpose is to establish clearly and concisely establish the basis of our relationship and the services we commit to providing in respect of each insurance contract arranged on our client's behalf.

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

About HOWDEN:

- Company Name : Howden Peru Corredores de Seguros S.A.C
- Taxpayer ID Number (RUC) : 20109922731
- Address- Headquarters : Av. Del Pinar N° 180, Office 902-903, Urb. Chacarilla, District of Santiago de Surco
- Phone Number : 616-6565
- E-mail : atencionalcliente@contacto.com.pe
- Website : www.howdengroup.com/pe-es
- Insurance Broker License : J0359

02. Envío virtual de documentos

En HOWDEN 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.

03. Obligaciones generales

3.1. Obligaciones de HOWDEN

- 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.
- 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.
- Informarles sobre el rechazo a la solicitud de seguro o las modificaciones de cobertura del riesgo propuesto.
- Pedirles su autorización para solicitar el seguro propuesto.
- Verificar que la póliza de seguros remitida por las aseguradoras contenga las coberturas solicitadas.
- Entregarles la información que se nos soliciten sobre el contenido de la póliza y la cobertura contratada.
- 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.

02. Digital documents submission

HOWDEN's commitment to environmental responsibility has been embedded into our business practices. We encourage our clients to engage and connect with HOWDEN on the topic of paperless, by receiving insurance policies, endorsements, renewals, and other pertinent account information via email. You may request paper copies of your previously emailed documents by contacting your Account Manager. These hard copies will be mailed to your postal address.

The email system is a powerful tool that allows HOWDEN to serve clients quickly, and effectively. It's important to clarify that the policies sent via email are not electronic policies.

03. General Obligations

3.1. HOWDEN obligations

- HOWDEN will serve as the Insurance advisor, offering recommendations on the most suitable coverages and providing comprehensive information about contract conditions. This includes details on basic and additional coverages, exclusions, fees, deductibles, and other relevant information such as premium payment terms, delay in payment consequences or insurance contract rights and obligations. HOWDEN's aim is to equip the insured with all necessary information for a well-informed decision in the pre-contracting stage.
- HOWDEN will ensure a diverse range of insurance proposals to present the most tailored solutions, allowing the client to make an informed decision.
- Keeping the client informed about any declined insurance requests or changes in coverage will be a priority.
- Before initiating any insurance policy application, we will seek the client's authorization.
- It is our commitment to ensure that insurance policies contracted on the client's behalf comprehensively cover all requested risks.
- Regarding policy content and coverage, we will promptly deliver the requested information.
- During the contract period, we will provide ongoing advice to the client, explaining the policy's content, terms, and the obligations necessary to maintain valid coverage.

- 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.
- 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.
- Comunicar de inmediato a las aseguradoras cualquier siniestro que nos haya informado o del cual hayamos tomado conocimiento por cualquier otro medio.
- 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.
- Solicitar las renovaciones y modificaciones a sus pólizas de seguros según sus indicaciones.

3.2. Obligaciones del cliente

- Otorgarnos la carta de nombramiento como sus corredores de seguros al comienzo de la relación comercial.
- 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.
- Comunicarnos por escrito los hechos o circunstancias que puedan determinar el agravamiento del riesgo asegurado.
- Comunicarnos inmediatamente tome conocimiento la ocurrencia del siniestro.
- Entregarnos información veraz, razonable y necesaria sobre el siniestro.
- Pagar a tiempo sus primas.

- Provide insurers with comprehensive and pertinent information regarding insured assets, the actual status of risks, and insurable interests as per the policy terms.
- Keep insurers informed of any changes to the insured risk that may result in an aggravation or reduction of the risk, affecting the insurance terms.
- Promptly notify insurance companies upon receiving a claim notice from the client or any other party.
- In the event of a claim, HOWDEN will assist the clients with due diligence, handling procedures with the insurance companies to secure the best possible settlement following the terms, conditions, and limitations of the policy.
- We will ensure the implementation of your instructions for renewals or modifications to your insurance policies.

3.2. Client obligations

- The client shall, at the beginning of the business relationship, issue a letter of appointment designating HOWDEN as insurance brokers.
- The status of the risk to be covered by the insurance shall be truthfully declared. Failure to disclose complete information or its concealment, inaccuracy or willful omission may lead to the nullity of the contract.
- Inform HOWDEN in writing of facts or circumstances that may determine the aggravation of the insured risk.
- In case of the occurrence of a loss, notify HOWDEN immediately.
- The claim information to be provided to HOWDEN shall be truthful, reasonable and necessary.
- The insurance premiums must be paid on time.

04. 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 HOWDEN por encargo de esta, o que sean falsas o hayan sido adulteradas. De detectar cualquiera de estas conductas, HOWDEN 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, HOWDEN 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.

05. 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.

06. Obligaciones 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 o ejecutivo de cuenta.

04. Forbidden conduct

The client is expressly forbidden from engaging in any activities that could be deemed inappropriate or illegal under the prevailing legislation. This encompasses, but is not limited to, sending or attempting to send documents or evidence of insurance contracts not directly issued by the insurance company, by HOWDEN, emitted on its behalf, or that are falsified. In the event that such behaviors are identified, HOWDEN reserves the right to initiate legal proceedings, inform competent authorities, and/or the insurance company to take necessary legal actions.

Moreover, should any of the specified actions occur, HOWDEN is empowered to terminate any existing commercial relationship with the client in accordance with Article 1430 of the Peruvian Civil Code. Additionally, HOWDEN retains the right to seek compensation for any resulting damages.

05. Insurance premium payment

Ensuring punctual adherence to premium payments is imperative for the client in relation to contracted insurance policies. This necessitates strict compliance with the terms delineated in the premium payment agreement. In instances where no formal payment arrangement is formalized, the settlement of the premium becomes obligatory within 30 days from the insurer-granted commencement of coverage. Should the agreed premium payment arrangement delineate installment payments, meticulous observance of the specified dates for each installment is indispensable.

Failure to meet these payment obligations may precipitate the suspension or, in more severe cases, the termination of the insurance contract. Consequently, this non-compliance could engender a lack of coverage in the event of a claim.

06. Duty of disclosure

The information provided by the client will be used to assess the acceptance and cost of insurance. Hence, it is imperative for the client to furnish all relevant information that could impact the insurer's decision to accept your insurance and determine terms and conditions customized to client's requirements.

Should you harbor any uncertainty about disclosing certain information, please feel free to contact your administrator without hesitation.

07. 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.

07. Right of withdrawal

To exercise the client's right of withdrawal and terminate this policy, the client is entitled to a maximum period of fifteen (15) days, starting from the date of receipt or availability of the policy, insurance certificate, or provisional coverage note. This can be done without stating a reason and without incurring any penalties, provided that:

- This policy is not a prerequisite for engaging in credit transactions, or
- The client has utilized any coverages and/or benefits granted by the insurance contract.

To invoke this right, a simple communication addressed to HOWDEN, the insurance brokers, or to the insurance company is sufficient. Upon exercising this right, we will promptly initiate the necessary procedures with the insurance company for the refund of your premium within a maximum period of three business days.

08. 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.

08. Claim handling

Period and scope of claims-related services:

Throughout the period in which HOWDEN has the honor of being designated as the client's insurance broker, HOWDEN will provide assistance in all cases of claims and those in which we act as insurance brokers.

In the eventuality that the client revokes our designation, from that date onward and without assuming any responsibility on HOWDEN's part, it will be the client's responsibility to manage any claims related to the insurance promptly and diligently.

Notice of loss

In the event of loss, prompt notification to HOWDEN, acting as the client's representative, is crucial. Subsequently, all relevant information concerning the incident must be submitted to HOWDEN for thorough evaluation. If HOWDEN finds the provided information insufficient, they will state their position and await instructions from the client to enhance the presentation of the claim file, adhering to the terms and conditions specified in the respective policies. Ultimately, the submission to the insurance company will be facilitated.

Moreover, HOWDEN will keep the client informed of any information, comments, or requirements received from insurers regarding claims notifications.

Negotiation and settlement

Following meticulous due diligence, HOWDEN will offer timely assistance in claims cases. Operating within the parameters defined by the policy's terms, conditions, and limitations, HOWDEN will exert their utmost efforts to ensure the maximum possible recovery. Importantly, no commitment to the amount of any claim settlement will be made without obtaining the prior approval of the client.

When applicable, a written confirmation of the acceptance of the claim and the agreed-upon settlement amount by the insurers will be provided.

09. 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:

- En caso la información sea de conocimiento público.
- En caso la información forme parte de archivos o registros abiertos al público en cualquier entidad público o privada.
- 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.

09. Information confidentiality

All information shared by the client with HOWDEN will be handled securely and used solely for insurance administration and the maintenance of our records, treating this information with utmost confidentiality.

The obligation of confidentiality is waived in the following circumstances:

- When the information is publicly known.
- When the information is part of files or records accessible to the public in any public or private entity.
- When the information is required by regulatory or judicial entities.

However, should any competent judicial authority necessitate the disclosure of information and/or documentation as outlined in this clause, HOWDEN will promptly inform the client to take necessary actions.

10. Broker's commission

Our primary compensation for delivering advisory services in the management of the client's insurance involves a percentage of the premium paid to the insurer for the issued policies.

The specific amount of our commission will be outlined in the policy for each of your insurances.

11. Datos personales

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

- Sus datos personales serán almacenados en el banco de datos de “Clientes y asegurados” (Reg. N° 4019) de titularidad de HOWDEN domiciliado en Av. Del Pinar N° 180, Piso 9, Surco por un plazo máximo de 11 años.
- Sus datos personales serán tratados directamente por HOWDEN, 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 publicitario, informativo y procesamiento de datos, a Risk Global Group Perú S.A.C. para fines del cumplimiento de obligaciones relacionadas con el sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. 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 HOWDEN 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 data

In accordance with the Personal Data Protection Law - Law No. 29733, HOWDEN provides the following information:

- Client’s personal data will be securely stored in the “Client and Insured” database (Reg. No. 4019) owned by HOWDEN, addressed at Av. Del Pinar No. 180, Floor 9, Surco, for a maximum period of 11 years.
- HOWDEN will process client’s personal data directly, with the possibility of local transfer to insurance companies for the execution of the contracted insurance agreement. Also, that data could be transfer locally to public entities when legally required; to Americatel Perú S.A. for information storage, to Brandware S.A.C. for the purpose of sending and disseminating advertising and informative material, as well as for data processing, and to Risk Global Group Perú S.A.C. for compliance with obligations related to the prevention of money laundering and the financing of terrorism. Additionally, personal data may be internationally transferred to Microsoft Corporation (United States), a provider of email and cloud storage services.
- The processing of client’s information, as outlined, is imperative to provide the contracted insurance brokerage service. Without client’s authorization, this service cannot be rendered.
- The client has the right to revoke its consent and exercise any rights recognized by the law (access, rectification, cancellation, and opposition) at any time, without incurring any charges. Simply send client’s request to LPDP.arco@contacto.com.pe.

If the client is a legal entity, they must secure authorizations from the insured and beneficiaries of the insurance for the transfer of client’s personal data to HOWDEN, necessary for the provision of the contracted brokerage services and in compliance with legal requirements.

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 HOWDEN).

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 HOWDEN, podrá generar que HOWDEN 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, HOWDEN 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, HOWDEN 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, HOWDEN resolverá su nombramiento.
3. Si el cliente entrega la información, y mientras no se declare fundada la denuncia en segunda instancia, HOWDEN 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, HOWDEN procederá a resolver su nombramiento.

12. Client's due diligence

In adherence to Anti-Money Laundering regulations – SBS Resolution No. 2660-2015, clients are obligated to furnish all requested information within the Due Client Awareness Affidavit (HOWDEN Form).

The information supplied by clients allows HOWDEN to diligently carry out our responsibilities.

Failure to complete or partially complete or non-submission of HOWDEN Form may lead HOWDEN to decide at its sole discretion to terminate the client's appointment.

13. Processes related to money laundering and terrorism financing

Aligned with Article 85 of the Consumer Protection and Defense Code and Article 32.3 of SBS Resolution 809-2019, HOWDEN reserves the right to terminate a contract based on prudential norms set forth by the Superintendence of Banking, Insurance, and Private Pension Fund Managers. This evaluation considers the client's profile concerning anti-money laundering or terrorism financing prevention.

Consequently, if a client is embroiled in a legal process connected to Money Laundering, Financing of Terrorism and/or offenses preceding any corruption-related charges, Howden following its anti-money laundering and terrorism financing prevention management program, may:

1. Request information about the process and complaint status.
2. HOWDEN will terminate the client's appointment if the requested information is not provided within the stipulated timeframe.
3. HOWDEN will continue as the insurance broker if the client provides information, until the complaint is deemed well-founded in the second instance.

In instances where the clients receive a final and unappealable conviction for Money Laundering, Financing of Terrorism and/or offenses preceding Money Laundering or Financing of Terrorism, or any corruption-related charges, HOWDEN will initiate the termination of their appointment.

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

HOWDEN 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, HOWDEN 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 HOWDEN, 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 liability policy

To ensure the proper and complete fulfillment of the responsibilities undertaken in the exercise of HOWDEN functions and duties as insurance brokers, we have a professional liability policy with a coverage amount in compliance with Article 15 of SBS Resolution No. 809-2019.

In the event of non-compliance with duties and obligations, negligence, incompetence, errors, or omissions during the execution of the functions of the insurance broker, this professional liability policy allows to indemnify for damages that may arise for policyholders and/or insurers in the intermediated policies.

The policyholder, insured, and/or beneficiary can request coverage under this policy if they believe that inadequate advice from the insurance broker has affected the effectiveness of the insurance.

15. Liability

HOWDEN provides a service that is based on means and not on results; therefore, HOWDEN does not guarantee the achievement of results dependent on the approval of third parties (insurers). However, HOWDEN guarantees the use of industry best practices, its resources, and best efforts aimed at achieving the purposes and goals arising from this business relationship.

The liability of HOWDEN, as well as its partners, associates, employees, and anyone who has engaged in any activity in connection with the insurance intermediation and/or advisory service to the client, to individuals related to them, and individuals who have received advice due to this contract, will be limited to the total amount received as a commission granted by the insurance company of the affected insurance product.

16. Reclamos

Si tuviera algún reclamo en relación con nuestro servicio que no pueda resolver a su satisfacción con el Equipo de Atención de HOWDEN que le hemos asignado, podrá realizar su reclamo a través de los siguientes canales de atención:

- E-mail : reclamos@contacto.com.pe
- Página web : www.howdengroup.com/pe-en/form/libro-de-reclamaciones

Una vez recibido el reclamo, daremos acuse de reclamo por correo electrónico, y le proporcionaremos una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles. Investigaremos el asunto en su totalidad, responderemos en detalle y si su reclamo procede, tomaremos las acciones necesarias para resolver su reclamo dentro del tiempo apropiado.

De no encontrarse conforme con la respuesta a su reclamo, podrá acudir a cualquiera de estas instancias:

- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de Propiedad Intelectual - INDECOPI.
- La Superintendencia, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados al SPP.
- Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados a coberturas de riesgos de salud.

Cada institución establece condiciones para la presentación de reclamos, se sugiere verificar las mismas en los portales institucionales antes referidos.

Si necesita más información, escribirnos a reclamos@contacto.com.pe.

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 Howden Perú Corredores de Seguros S.A.C visite nuestra página web www.howdengroup.com/pe-es

16. Complaints

If you have any complaints in relation to our service that cannot be resolved to your satisfaction with the HOWDEN Service Team that we have assigned to you, you can make your complaint through:

- E-mail : reclamos@contacto.com.pe
- Website : www.howdengroup.com/pe-en/form/libro-de-reclamaciones

We will acknowledge the complaints, and we will provide you with a response within a maximum period of 15 business days. We will investigate the matter fully, respond in detail and if your complaint proceeds, we will take the necessary action to resolve your complaint within the appropriate time.

If you are not satisfied, you may go to any of these bodies:

- The National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property - INDECOPI.
- The Superintendency, in the case of complaints about aspects related to the SPP.
- The National Health Superintendency - SUSALUD, in the case of claims on aspects related to health risk coverage.

Each institution establishes conditions for the claim's presentation, it is suggested to verify them in the web-portals of these institutions.

For further information, contact us to reclamos@contacto.com.pe.

17. Termination of our appointment

The client has the option to conclude HOWDEN's appointment as their broker by submitting written notice, clearly stating the effective date of termination.

The termination of our appointment will not affect the rights, obligations, or responsibilities of either party regarding the insurance before the termination date.

18. Additional information

For more details regarding Howden Peru Insurance Brokers, please visit our website at www.howdengroup.com/pe-es



www.howdengroup.com/pe-es

This document or any part of the information it contains may not be copied or reproduced in any form without the permission of Howden Peru.

HOWDEN PERÚ CORREDORES DE SEGUROS S.A.C, with Unique Taxpayer Registry N° 20109922731, with social address at Av. Del Pinar Nro. 180 - Piso 9, Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco - Lima - Peru, Broker Registry issued by SBS: J0359 and Universal Insurance Broker Registry N° 00004.

Howden Perú is part of Howden Group Holdings.

Copyright © 2024

www.howdengroup.com/pe-es

Este documento o cualquier parte de la información que contiene no se puede copiar ni reproducir de ninguna forma sin el permiso de Howden Perú.

HOWDEN PERÚ CORREDORES DE SEGUROS S.A.C, con Registro Único de Contribuyente N° 20109922731, con domicilio fiscal en Av. Del Pinar Nro. 180 - Piso 9, Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco - Lima - Perú, Registro de Corredor emitido por SBS: J0359 y Registro de Corredor de Aseguramiento Universal N° 00004.

Howden Perú es parte de Howden Group Holdings.

Copyright © 2024.