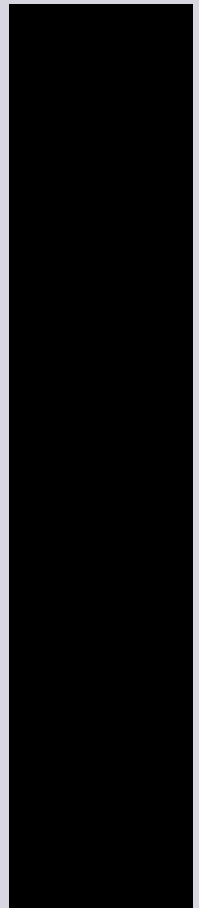
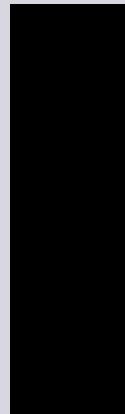
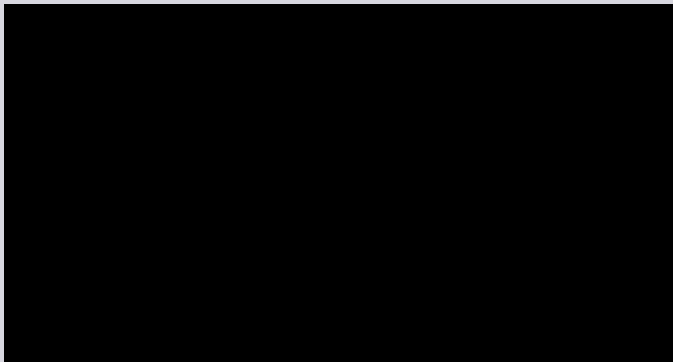


Rontarca Willis, C.A. Sociedad de Corretaje de Seguros.

Términos generales de acuerdo comercial

Enero de 2017



Alcance y aplicación

El propósito de este documento es describir nuestra relación profesional y los servicios que le brindaremos (con excepción de servicios, si los hubiere, que brindamos según los términos de un acuerdo por escrito separado firmado entre usted y nosotros).

Su instrucción de vincular el certificado de la cobertura y el pago relacionado con la colocación de su seguro serán considerados su acuerdo por escrito firmado, que estará sujeto a las disposiciones de este documento.

En este documento, "**Willis Towers Watson**", "**nosotros**" y "**nuestro**" significa Rontarca Willis, C.A. Sociedad de Corretaje de Seguros. Además, el término de seguro incluye el reaseguro y el término aseguradores incluye los reaseguradores.

Usted debe leer este documento cuidadosamente, porque además de establecer los términos de nuestra relación, contiene detalles de nuestras responsabilidades regulatorias y estatutarias.

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

- Sus responsabilidades;
- Nuestra remuneración;
- Dinero del cliente;
- Conflictos de interés; y
- Reclamos.

Este documento entra en vigencia el 27 de enero de 2017 o cuando sea recibido (lo que ocurra más tarde) y sustituye cualquier término de acuerdo comercial que

pudiéramos haberle enviado con anterioridad.

Si hay algo en este documento que usted no comprende o con lo que usted está en desacuerdo, debe ponerse en contacto con nosotros.

Introducción

Somos una entidad líder en mediación de seguros y consultoría de gestión de riesgo. Estamos autorizados y regulados por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora - SUDEASEG.

Nuestra empresa matriz es Willis Towers Watson PLC, una compañía constituida en la República de Irlanda que cotiza en NASDAQ. En este documento, Willis Towers Watson PLC, su subsidiaria y las compañías de inversión conjuntas reciben el nombre de "**Willis Towers Watson Company**", y colectivamente, "**Willis Towers Watson Companies**".

Ofrecemos servicios transaccionales y/o de asesoría que cubran 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 mediador de seguros, normalmente actuamos en su nombre y recomendamos y gestionamos un seguro con uno o más aseguradores seleccionados de una gama limitada o grupo predeterminado de aseguradores, de acuerdo con la naturaleza del producto requerido. Sin embargo, a veces, actuamos como agente de seguros con respecto a la cobertura propuesta, o puede ocurrir que los aseguradores nos hayan subcontratado cierto trabajo relacionado con la administración de su contrato. Le notificaremos los casos en los

que actuemos como agente de seguros o brindemos servicios a aseguradores cuando le enviemos a usted información sobre la cobertura propuesta.

No ofrecemos asesoría relacionada con asuntos impositivos, contables, regulatorios y legales (que incluyen sanciones), y usted debería obtener asesoría por separado según lo considere necesario con relación a estos asuntos.

Servicios principales proporcionados

Negociación y colocación

Discutiremos con usted o sus representantes sus necesidades de seguro, lo cual incluye el ámbito de cobertura pretendida, los límites buscados y el costo. Luego de recibidas las instrucciones, tanto en forma escrita como oral, nos esforzaremos en satisfacer sus necesidades de seguro.

Le brindaremos información sobre el ámbito de cobertura que le recomendamos para permitirle decidir si acepta el ámbito de cobertura disponible. Le brindaremos asesoría sobre las estructuras de mercado disponibles para satisfacer sus exigencias y necesidades, y en los casos en que sea apropiado, los méritos relativos de un solo asegurador o una designación de aseguradores múltiples. 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. Será responsable de revisar la información sobre la cobertura que le recomendamos. Si la cobertura y los términos no están de acuerdo con sus instrucciones, nos lo debe notificar inmediatamente. Automáticamente le brindaremos detalles de todas las cotizaciones de seguros que recomendamos.

Durante el proceso de colocación del seguro, nos esforzaremos por mantenerlo informado acerca del progreso de nuestras negociaciones y por identificar cualquier falta de capacidad para 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 de inicio, renovación o extensión de la cobertura pretendidas (lo que sea que fuese apropiado).

Usted es responsable por controlar la documentación que le enviamos y confirmar que usted tiene cobertura con aseguradores para garantizar que está acorde con sus instrucciones. Si tiene alguna consulta sobre la cobertura, los límites y otros términos y condiciones, o preocupación de que no hayamos implementado sus instrucciones correctamente, por favor, contáctenos de inmediato.

Además, debe controlar los términos de pagos de primas de seguro que le notifiquemos. Todos los términos de pagos de primas se deben cumplir a tiempo, o puede que sus aseguradores tengan el derecho a efectuar una notificación de cancelación por falta de pago de primas. También le notificaremos sobre cualquier cargo adicional en su prima de seguro.

Reenviaremos cualquier documentación contractual, si es aplicable, y cualquier enmienda o aval para su contrato tan pronto como sea juiciosamente posible.

Sistemas de negociación electrónica

Para algunos mercados y algunos tipos de riesgo, los sistemas de negociación electrónica 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 que nosotros usemos tales sistemas, estamos obligados a

aceptar los términos y condiciones requeridos por el proveedor de sistemas electrónicos, igual que todos los usuarios del sistema. Nuestra aceptación de tales términos también vinculará a cualquier cliente en cuyo nombre estemos actuando 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 entregados o generados por el sistema. Comuníquese con su Ejecutivo de Cuentas de Willis Towers Watson para obtener más información relativa a si se está utilizando algún sistema electrónico en su nombre para la colocación o administración de sus negocios.

Aseguradores

Cuando le recomendamos aseguradores, realizamos la debida diligencia para evaluar la seguridad financiera de los aseguradores propuestos de acuerdo con los siguientes niveles de seguridad:

- "Asegurador autorizado por el regulador local" Confirmamos anualmente que el asegurador está autorizado por el regulador local (Superintendencia de la Actividad Aseguradora) para realizar negocios y, dónde se publica, en la que el regulador considera que el asegurador cumple con la solvencia reglamentaria requerida por este.
- "Asegurador aprobado por Willis Towers Watson"

El asegurador es evaluado anualmente como adecuado para la colocación de negocios y clientes designados. Nuestra revisión considera factores que incluyen el riesgo financiero, el riesgo relacionado con el grupo, el riesgo país y el riesgo de calificación y se evalúa utilizando la información pública que esté disponible.

- "Calificación mínima por parte de la agencia calificadora para un asegurador específico"

Willis Towers Watson aprobó aseguradores que además cumplen con el nivel mínimo de calificación especificado por el cliente, i.e. que tengan una calificación A o superior por parte de S&P o AM Best.

En ningún caso actuaremos como aseguradores ni garantizaremos o en modo alguno garantizamos la solvencia de ningún asegurador. Como consecuencia, la conveniencia de cualquier asegurador es su decisión y discutiremos con usted cualquier preocupación que pueda tener.

Si lo solicita, pondremos a su disposición un resumen fáctico preparado por el Grupo de Market Security de Willis Towers Watson con respecto a los aseguradores propuestos para sus necesidades. Además, podemos considerar investigaciones de seguridad de mercado sobre una base ad hoc, que pueden estar sujetas al acuerdo de una remuneración adicional.

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 a una remuneración adicional. Nuestros servicios de administración de reclamos incluyen, luego de haber recibido la información solicitada a usted, la notificación del reclamo o circunstancias al asegurador, la comunicación de informes y correspondencia relacionados con el reclamo entre las partes correspondientes y la planificación del cobro y/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 los reclamos deban ser resueltos entre

usted y el asegurador directamente, y además, 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). Puede que usemos servicios de administración de reclamos de terceros; sin embargo, cuando sea nuestra intención hacerlo, le informaremos antes de la fecha de inicio de su contrato de seguro.

En los casos en los que los reclamos no sean sencillos o en donde las complejidades de la cobertura o la naturaleza técnica del asunto generen dificultad en la resolución de un reclamo, 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 ampararse en los servicios de nuestros abogados de reclamo de seguros, sepa que nos reservamos el derecho a cobrar una remuneración adicional.

En los casos en que nos hagamos cargo de cobrar pagos por reclamos, estos serán remitidos a usted tan pronto como sea posible. Sin embargo, no le remitiremos pagos de reclamos antes de que los hayamos recibido de los aseguradores.

Servicios adicionales

Si usted lo solicita, está disponible y lo consideramos adecuado, podemos aceptar proporcionarle ciertos servicios adicionales que exceden a nuestras disposiciones de servicio centrales. Dichos servicios, estén o no enumerados en un Plan de servicios para clientes, pueden estar sujetos a una remuneración mayor.

Comunicaciones electrónicas

Podremos comunicarnos entre nosotros y con otras partes necesarias para

proporcionarle servicios mediante correo electrónico y, a veces, se adjuntarán datos electrónicos adicionales. Al utilizar este tipo de comunicaciones, usted y nosotros aceptamos los riesgos inherentes (incluidos los riesgos a la seguridad por la intercepción o el acceso no autorizado a dichas comunicaciones, el riesgo de corrupción de los comunicados y el riesgo que presentan los virus y otros dispositivos). Aunque contamos con procedimientos razonables para descartar la existencia de virus en nuestro sistema, usted será responsable de descartar la existencia de virus en todos los correos electrónicos que reciba. También será responsable de verificar que los mensajes que reciba estén completos. En caso de que se presentara un conflicto, ninguno de nosotros objetará la validez probatoria legal de un documento electrónico y el sistema Willis Towers Watson será considerado 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, and .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, que representa un porcentaje de la prima de seguros pagada por usted y reconocida a nosotros por el asegurador con quien está colocado su contrato de seguros.

La comisión es percibida por el período de vigencia del contrato y tendremos derecho a retener todas las comisiones del total del

período de duración del contrato colocado por nosotros.

Revelaremos la forma en que recibimos nuestra remuneración antes de que el contrato sea concertado.

En oportunidades, previa aprobación del asegurado, puede ser apropiado (y para su beneficio) que utilicemos servicios de terceros tales como corredores/brokers masivos, corredores/brokers de líneas de negocios excepcionales, gerentes suscriptores, agentes de gestión general, intermediarios de seguros. Estas partes podrán también percibir y retener una remuneración por su participación en proveer productos y servicios a usted. Cuando se comparte un porcentaje de nuestra remuneración con dichos terceros, le confirmamos que la remuneración total no se aumenta para incorporar así dicho intercambio. Si alguno de estos terceros fuera parte del Grupo Willis Towers Watson, revelaremos la forma de remuneración que éstos percibirán antes de la contratación del seguro.

Ingreso derivado del mercado específico de colocación

Algunos miembros del Grupo Willis Towers Watson tienen contratos con varios aseguradores en virtud de los cuales nos proporcionan determinados servicios, tales como acuerdos de autoridad vinculante, acuerdos de derecho de gestión general de agencia y acuerdo de delegación de autoridad (por ejemplo, proveyendo declaraciones de los negocios aceptados y la emisión de certificados de cobertura de seguros).

El Grupo Willis Towers Watson a través de alguna de sus empresas de corretaje de Reaseguros, podrá proporcionar servicios de intermediación de reaseguros a los aseguradores. Así mismo, podemos celebrar

acuerdos de servicios con ciertos aseguradores con el fin de diseñar y desarrollar productos de seguros para nuestros clientes.

En virtud de estos acuerdos dicha empresa podrá recibir pagos por los servicios ofrecidos a los aseguradores además de comisiones que podemos recibir por Rontarca Willis por la colocación de su cobertura de seguro. Estos acuerdos se detallan en el anexo "Ingreso derivados del mercado".

Compensación contingente

Nosotros podemos aceptar ciertas formas de compensación contingente, como por ejemplo bonificaciones otorgadas por las aseguradoras siempre y cuando sean legalmente permitidas, y que cumplan con estándares y controles para prevenir conflictos de interés. Debido a que las aseguradoras toman en cuenta pagos contingentes a la hora de desarrollar precios generales, el precio que nuestros clientes pagan por sus pólizas no se ve afectado si nosotros aceptamos pagos contingentes. Si un cliente de nosotros prefiere que no aceptemos compensaciones contingentes en relación con su cuenta, nosotros les solicitaremos a las aseguradoras del cliente que excluyan el cálculo de compensaciones contingentes del negocio del cliente.

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 responsabilidad

La responsabilidad total de Willis Towers Watson y/o sus afiliados por incumplimiento de contrato, negligencia, incumplimiento de obligaciones legales u otros reclamos que surjan de o a partir de este Acuerdo o de los servicios proporcionados por el presente tendrán las limitaciones siguientes:

- (i) con respecto a lesiones personales o fallecimiento causado por negligencia de Willis Towers Watson, no aplicará ningún límite;
- (ii) con respecto a acciones fraudulentas (incluido robo o conversión) o incumplimiento doloso por parte de Willis Towers Watson, no 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 disposiciones (i) y (ii) antes mencionadas, con respecto a las siguientes pérdidas: pérdida de ingresos; pérdida de oportunidades; pérdida de reputación; pérdida de ganancias; pérdida de ahorros anticipados; mayor costo para hacer negocios; o cualquier otra pérdida directa o resultante, Willis Towers Watson no será responsable en ninguna circunstancia.

Sus responsabilidades

Formatos de Solicitud

Para algunos tipos de seguros, se le podrá solicitar que complete un formulario de solicitud de seguros o un documento similar. Le ofreceremos orientación, pero no podremos completar los documentos por usted.

Revelación 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 instrucciones e información completa y exacta de manera puntual, para que podamos ayudarlo. Tenga en cuenta que los aseguradores no siempre están obligados a hacer investigaciones sobre su persona. De hecho, en general está obligado a revelar por completo todos los hechos materiales, incluida toda la información importante para los requisitos de cobertura o que puedan influir en los aseguradores en la decisión de aceptar a su empresa; al finalizar los términos de solicitud y/o el costo de cobertura deberá revelar y responder de manera completa y honesta a cualquier pedido de información por parte del asegurador.

Si no presenta de manera total todos los hechos materiales, puede dar lugar a que el asegurador no se haga responsable de un reclamo específico o que anule el contrato. Cuando corresponda, esta obligación de revelación de la información aplicará de igual forma al momento de la renovación de contratos o al realizar contratos nuevos de seguros. No seremos responsables de las consecuencias que puedan surgir de información demorada, inexacta o incompleta que se proporcione, ni de malentendidos de su parte (o sus empleados o dependientes).

Consulte con nosotros si tiene dudas sobre qué es importante o si cree que quizás no contemos con información importante, o si tiene dudas sobre cuál es la obligación correspondiente a la revelación.

Selección de aseguradores

Si tiene dudas sobre el asegurador que se eligió para su programa de seguros, deberá informárnoslo lo antes posible.

Su contrato de seguro

Aunque verificamos los documentos del contrato que enviamos, usted es responsable de revisar el contrato para asegurarse de que sea correcto y refleje 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 de notificación de reclamos ya que su incumplimiento puede invalidar la cobertura. Si existieren discrepancias, deberá avisarnos de inmediato.

Reclamos

En general suele ocurrir que los reclamos se pueden volver improcedentes mediante acciones legales (o, en algunas jurisdicciones, totalmente inejecutables) si

no se inician procedimientos legales dentro del período de tiempo límite relevante a 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 moratorias/contratos a largo plazo para suspender la ejecución de los períodos de limitación relevantes a su favor. En lo que refiere a este tema, le recomendamos que consiga asesoría legal por su cuenta. Por lo tanto, es su responsabilidad controlar el plazo de prescripción de sus reclamos e iniciar procedimientos legales en relación con estos cuando sea necesario.

En consecuencia, considere cuidadosamente las instrucciones de informe de reclamos 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 documentos de contratos de seguros y de las instrucciones de informe de reclamos, ya que puede ser necesario que informe reclamos luego de la finalización de 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.

Cambios en las condiciones

Se nos debe notificar tan pronto como sea posible de cualquier cambio en las condiciones que pudieran afectar los servicios que suministramos o las condiciones de cobertura de su póliza de seguros.

Transmisión de Información

Todas las actividades realizadas por nosotros conforme al presente documento, son para su uso exclusivo y toda la

información, recomendaciones, propuestas, informes y cualesquier otro dato que les podamos facilitar con relación a nuestros servicios están destinados a su uso exclusivo. Usted acuerda no permitir el acceso a esta información a un tercero sin un permiso escrito y expreso de nuestra parte. Nos reservamos el derecho a tomar medidas para proteger la propiedad de nuestra información de uso restringido.

Pago de las primas

Usted cancelará el monto total de la prima adeudada con fondos disponibles de conformidad con las fechas de los pagos especificadas en nuestra nota de débito u otra documentación de pago relevante ("**Fecha de pago**"). El incumplimiento de la Fecha de pago puede hacer que el asegurador cancele su contrato, en particular cuando los pagos sean una condición de garantía de un contrato. Es imperativo 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

Rontarca Willis, C.A., tramita y coordina el pago de primas entre el asegurado y la aseguradora. El pago recibido de parte de los asegurados es a nombre de las aseguradoras o financiadoras de prima, por lo que las primas no ingresan a nuestras cuentas, es decir, solo efectuamos la gestión de cobro e ingreso de primas a las aseguradoras o financiadoras de primas.

Es importante mencionar que nuestra empresa no está obligada (y tiene prohibido por disposición legal) a pagar las primas de pólizas de seguros en su nombre, que sean adeudadas a los aseguradores involucrados, así como no pagaremos indemnizaciones por siniestros u otro dinero debido en nombre de las aseguradoras.

Protección y confidencialidad de la información

En todo momento trataremos como privada la información confidencial que tengamos sobre usted y la protegeremos de la misma forma que protegeríamos nuestra información confidencial. No divulgaremos ninguna información confidencial que tengamos sobre su persona u otros sin su consentimiento, salvo: (i) que se nos solicite hacerlo por ley o mediante un regulador; (ii) para los aseguradores, inspectores, liquidadores de seguros, proveedores de servicios TI, proveedores de servicios de respaldo administrativo y otras personas similares en la medida que sea necesario para proporcionarle nuestros servicios de manera puntual; (iii) a liquidadores de seguros, abogados y otras personas similares en la medida que sea necesario para permitir que agentes externos ofrezcan información o servicios que haya solicitado; (iv) a compañías financiadoras de primas cuando sea necesario para que puedan proporcionarle la mejor opción en el pago de primas; y (v) a otras Willis Towers Watson Companies 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 otros, con la condición de que, salvo que tengamos su consentimiento, la información específica a su persona 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 puedan decidir si participarán de un acuerdo realizado por Willis Towers Watson, siempre que los aseguradores participantes acuerden asegurar automáticamente (de manera total o parcial)

una cartera de riesgos sin tomar decisiones financieras caso por caso sobre los riesgos individuales dentro de esa cartera. Las remuneraciones que recibe Willis Towers Watson por administrar dichos acuerdos (también conocida como “Facilidades”) se describen en el anexo sobre Ingresos derivados del mercado.

Si nos proporciona información que sea ‘información personal’ (incluida cualquier ‘información personal sensible’), trataremos dicha información en conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, y usted acuerda que nosotros y otras Willis Towers Watson Companies podremos conservar y procesar dicha información: (i) para proporcionarle nuestros servicios; (ii) para facilitar la gestión, el desarrollo u operación efectiva de las 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 de protección de la información similares).

Acuerda que no nos proporcionará información que constituya información personal (incluida información personal sensible), salvo que haya obtenido todos los consentimientos necesarios y notificaciones requeridas, o que pueda proporcionarnos dicha información de forma tal que se pueda usar o divulgar de manera legal y para los fines descritos en este Acuerdo. También se asegurará de que la información que nos proporcione sea relevante para dichos propósitos y que sea confiable, exacta, completa y actual para su uso previsto.

Prácticas comerciales éticas

No toleraremos comportamientos poco éticos en nuestras actividades ni en aquellas personas con las que hagamos negocios. Cumpliremos con todas las leyes, normas, regulaciones y estándares contables aplicables.

Sanciones

El perfil de sanciones de diferentes empresas puede variar en función de diferentes factores complejos, como la propiedad, la estructura, el control, la ubicación, la nacionalidad de los empleados. No podemos, bajo ninguna circunstancia, asesorar sobre la aplicación de regímenes de sanciones, ni a usted ni a los aseguradores; así como tampoco podemos garantizar la colocación de un asegurador bajo regímenes de sanciones existentes o futuros. Como consecuencia, se le recuerda que las sanciones aplicables siguen siendo un tema importante para usted y deberá buscar asesoría legal conforme lo considere apropiado. Deberá informarnos sobre cualquier requisito de seguros que refiera o esté vinculado a territorios sancionados.

Cumpliremos con todos los regímenes de sanciones y legislaciones aplicables (existentes en el presente e implementadas en el futuro) y se le informa que, cuando estemos obligados por legislaciones de sanciones existentes, podremos tomar ciertas acciones que incluyen, entre otras, la congelación de fondos en nombre de las partes e individuos involucrados en las sanciones aplicables. No seremos responsables de 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, dependiendo de la naturaleza del seguro, la estructura del producto y la colocación de la incorporación del asegurado o el proveedor de cobertura geográfica. La naturaleza de los riesgos asegurados también puede influir en nuestro posicionamiento y en el posicionamiento de otros en el mercado. No

podemos ofrecerle asesoría legal, sin embargo, informamos que, cuando debamos hacer la aplicación de una licencia o de notificaciones, o emprender otras actividades como cuestión jurídica, Willis Towers Watson cumplirá con las leyes aplicables.

Conflictos de Intereses

Pueden existir circunstancias en que nos encontremos con un conflicto de intereses o que tengamos intereses materiales asociados con un tema en el que estamos actuando. Por ejemplo, a alguna de las empresas del grupo a nivel mundial se le puede solicitar que actúe en nombre de un asegurador en el nombramiento de un liquidador de seguros, 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 conflictos de intereses, pero cuando un conflicto no se pueda evitar, explicaremos la posición en su totalidad y administraremos 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. Sin importar 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 eso.

Reclamos

Si tuviere alguna razón para quejarse de nuestros servicios, eleve el tema, en primera instancia, a la persona que maneja su cuenta. Alternativamente, puede contactar a nuestro equipo en VE-

sugerencias@willistowerswatson.com. Le informaremos sobre la persona que se encarga de su reclamo y le enviaremos una copia de nuestro procedimiento de reclamos. Si no está conforme con la respuesta a su reclamo, y el reclamo es elegible, tendrá derecho a escalarlo a la Presidencia de la organización y/o a derivar el reclamo para su adjudicación a la sala situacional de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

También puede llamar a Willis Towers Watson para realizar comentarios sobre nuestro servicio. El número telefónico gratuito al que puede hacerlo se encuentra en nuestro sitio web, <http://www.willistowerswatson.com>.

Terminación

Nuestros servicios pueden darse por terminados por cualquiera de las partes con un preaviso por escrito de 30 días a la otra parte, o según se acuerde.

En caso que nuestros servicios finalicen por su voluntad, estamos autorizados para recibir las comisiones respectivos de las pólizas que fueron colocadas a través nuestro (aunque éstas no hayan sido recibidas por nosotros) siguiendo con lo estipulado en la ley de la actividad aseguradora..

Enmiendas

Usted acuerda que tenemos derecho a modificar este documento, previo envío de una notificación de enmienda por escrito o un nuevo Acuerdo Comercial. Cualquier modificación sobre la transacción de servicios ingresados por nosotros aplicará a partir de que hayamos enviado una notificación de la enmienda, y puede entrar en vigencia inmediatamente o en la fecha que se especifique en la notificación. Sin embargo, le proporcionaremos una

notificación por lo menos diez días hábiles antes para informarle cualquier modificación.

Integridad del Acuerdo

Este documento y sus enmiendas constituyen la totalidad de los términos sobre los que ofreceremos seguros generales y no existirá nada más en vigencia, salvo que así lo publiquemos o lo acordemos con usted.

Prevención de Legitimación de Capitales

En cumplimiento con lo dispuesto por las regulaciones aplicables en materia de Prevención de legitimación de capitales, existen casos en que podemos pedirle a los clientes que confirmen (o vuelvan a confirmar) su identidad. Quizás necesitemos hacer esto cuando se vuelva cliente o cuando haya sido cliente por un tiempo o, por ejemplo, cuando se verifiquen los detalles de un formulario de solicitud y/o se transfieran pagos de un reclamo. Esta información podrá compartirse con otras Compañías Willis Towers Watson Companies y, cuando lo consideremos necesario, con organismos regulatorios o policiales. Tenga en cuenta que tenemos prohibido divulgar los informes que podamos hacer en conocimiento o suposición de legitimación de capitales, incluido el hecho de que dicho informe se haya realizado.

Contamos con sistemas para proteger a nuestros clientes y a nosotros mismos contra fraude u otro delito y podremos utilizar los servicios de terceros para identificar y verificar a nuestros clientes. La información de los clientes podrá utilizarse para prevenir el delito y localizar a los responsables. Podremos verificar sus datos contra bases de datos de delitos financieros. Si la información suministrada fuese falsa o inexacta, nos vemos obligados a informar esos datos a los organismos reguladores, quienes podrían utilizar esta 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 aplicable

Este Acuerdo, que establece los términos de nuestra relación con usted, se regirá e interpretará en conformidad con las leyes de Venezuela.

Fecha: 27 de enero de 2017

Rontarca Willis, C.A., Sociedad de Corretaje de Seguros.

Calle 3 B, Edif. Rontarca PB. Urbanización La Urbina, Caracas, 1070A Venezuela
www.willistowerswatson.com

Anexo: Ingreso derivado del mercado

Algunas empresas del Grupo Willis a nivel mundial tienen contratos con varios aseguradores en virtud de los cuales nos proporcionan determinados servicios, tales como autoridades vinculantes, acuerdos de derecho de gestión general de agencia y acuerdo de delegación de autoridad (por ejemplo, proveyendo declaraciones de los negocios aceptados y la emisión de certificados de cobertura)

También estas empresas pueden celebrar acuerdos de servicios con ciertos aseguradores con el fin de diseñar y desarrollar productos de seguros para nuestros clientes. En virtud de estos acuerdos el grupo a través de otras

empresas podrá recibir pagos de nuestros aseguradores por los servicios que les brindamos además de comisiones que podemos recibir por la colocación de su cobertura de seguro local. 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 enfrentar 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 sus cuentas, solicitaremos que el asegurador del cliente excluya a la empresa de dicho cliente de los cálculos de pagos contingentes.

WillPLACE

WillPLACE, una herramienta en línea de nuestra propiedad, ofrece a los corredores de Willis Towers Watson acceso a información de asignación global, de forma que podamos desarrollar soluciones para usted con mercados apropiados y con precios y términos competitivos. Algunos aseguradores pagan a Willis Towers Watson un Honorario de Administración y mantenimiento por generar informes de su grupo empresarial. Algunos de estos aseguradores pagan a ciertas empresas del grupo Willis Towers Watson a nivel mundial una honorario adicional: (i) igual a 1 % del costo de la prima para colocaciones que se hayan conseguido a través del uso del sistema WillPLACE; o (ii) negociadas como una tarifa fija, incluso cuando sea necesario por las leyes de una jurisdicción en especial o cuando dichos servicios se proporcionen

bajo un acuerdo más amplio que cubra un rango de servicios de seguros. Los aseguradores han acordado pagar esta tarifa como parte de sus costos operativos y no aumentar las primas pagaderas por los clientes de Willis Towers Watson.

Facilidades Global360: Solo para clientes de Global Specialties

Willis Towers Watson desarrolló facilidades para las empresas ubicadas en nuestras empresas London Global Specialties, llamadas Global360, que ofrece capacidad de colocación para riesgos especializados y conforme a los que Willis Towers Watson ofrece una gama de servicios a los aseguradores participantes. Dichos aseguradores abonan un honorario independiente por la entrega de estos servicios. Este honorario se calcula dentro de un rango, dependiendo de la escala de servicios proporcionada; se le comunicarán más detalles antes de la colocación. Los aseguradores acordaron pagar esta tarifa como parte de sus costos operativos y no aumentar las primas 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 asignan empresas para los clientes de FINEX Global. Dichos aseguradores abonan un honorario independiente a FINMAR Market Services por la entrega de estos servicios. Este honorario se calcula dentro de un rango de 3,125 % y 6,25 % (más IVA) de las primas totales asignadas, dependiendo de la escala de servicios proporcionados. Los aseguradores acordaron pagar este honorario como parte de sus costos operativos y no aumentar las primas pagaderas por los clientes de Willis Towers Watson.

Paneles

Algunas empresas del grupo Willis Towers Watson a nivel mundial desarrollan paneles de aseguradores en ciertos segmentos del mercado. Los aseguradores que participan, se seleccionan en función de varios factores. Las tasas de comisiones en las asignaciones 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 en las cotizaciones obtenidas por el proceso del panel antes de hacer vinculante la cobertura. En algunos casos, los aseguradores pagan un honorario 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.

Comisión en Negocios de Bajos Honorarios

En algunos territorios fuera de la República Bolivariana de Venezuela, Willis Towers Watson obtiene comisiones por negocios en los cuales sus clientes le pagan honorarios. Lo que pretendemos es obtener una remuneración por el trabajo que realiza Willis Towers Watson para todas las partes involucradas en la transacción de seguros y que, de otra forma, Willis Towers Watson no recibiría una remuneración suficiente. Algunos ejemplos de esto son los costos de regulación, distribución e infraestructura, que han aumentado mucho. Este honorario que recibe Willis Towers Watson es un conjunto de porcentajes y no está condicionado a un nivel de crecimiento, de retenciones o ganancias de la empresa en cuestión. Puede optar por excluir sus colocaciones de estos acuerdos de aseguradores.

Comisión de Mercado de Suscripción

Willis Towers Watson suma una comisión del mercado de suscripciones en algunas de

sus empresas de especialidades centrales que asignan negocios a los mercados de suscripciones, en especial en Londres. Los principios subyacentes del programa de Comisión de mercado de suscripciones son:

- Willis Towers Watson debe hacerse cargo de los costos crecientes de infraestructuras, como aquellos que surgen de presentaciones y negociaciones con entidades múltiples en el mercado de suscripciones;
- Willis Towers Watson desempeña funciones administrativas, regulatorias, contables y de respaldo adicionales para completar las asignaciones 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 honorario representa la mejor forma de costear esos gastos. Le dejaremos conocer los recibos del honorario del mercado de suscripciones.

Cargos administrativos y comisiones de ganancias de las “Facilidades”

Towers Watson a nivel mundial opera un número de “**facilidades**” (reaseguros, programas, MGA y acuerdos) conforme a los cuales realizamos diversas tareas. Algunas de esas tareas solo son para el beneficio de nuestros clientes, otros son servicios que debe realizar un asegurador.

La remuneración de Willis Towers Watson puede reflejar un abordaje de beneficiarios múltiples con lo que se conoce como un cargo de administración de facilidades que cubre el costo de dichas tareas. Un cargo de administración de facilidades es adicional a la comisión 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 alto volumen y primas bajas que no serían viables para los aseguradores que los inscriben de manera individual en el mercado abierto. Al agrupar estos negocios, los clientes disfrutan los beneficios de un producto amplio, adaptado a sus necesidades y del ahorro de costos del poder de compra colectivo.

En un pequeño número de casos, una parte de nuestra remuneración puede provenir de la rentabilidad de los seguros de facilidades. Existe un potencial para nosotros de obtener comisiones de beneficio, pero, debido a que este negocio es agrupado, no es posible determinar en qué medida la rentabilidad de una cartera se ve afectada por un solo cliente.

Fecha: 27 de enero de 2017

Rontarca Willis, C.A., Sociedad de Corretaje de Seguros.

Calle 3 B, Edif. Rontarca PB. Urbanización La Urbina, Caracas, 1070A Venezuela
www.willistowerswatson.com