

# Principios Comerciales

*Lockton México, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.*



Última versión: Febrero, 2023.





## 1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

Lockton México Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "Lockton México"), es una sociedad anónima de capital variable cuyo domicilio social principal se encuentra en Av. Santa Fe 481 piso 19, Colonia Cruz Manca, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05349, Ciudad de México, así como un agente de seguros y fianzas registrado en México.

Estamos autorizados y regulados en México por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (en lo sucesivo "CNSF"), cuya página de internet se encuentra en: [www.gob.mx/cnsf](http://www.gob.mx/cnsf)

Nuestra intención al publicar estos Principios Comerciales es establecer para nuestros clientes, de forma clara y concisa, las bases y el alcance de los servicios que le prestaremos en relación con cada póliza de seguro y de fianza que intermedemos en su nombre, a menos que exista un acuerdo específico respecto a la relación comercial. También destacamos algunas prácticas y procedimientos importantes en materia de seguros y fianzas que se aplican al contratarlas y le proporcionamos información más general sobre nuestros servicios.

Le solicitamos que lea este documento atentamente y que utilice la información para conocer nuestros servicios, en particular las secciones tituladas o enunciadas como:

- **Servicios de Intermediación**, que establece la base sobre las que actuaremos como su agente en relación con cada póliza de seguro y fianza que intermedemos en su nombre;
- **Pago de Primas**, para la contratación de los seguros y fianzas el cliente es quien deberá de pagar directamente la prima correspondiente a la aseguradora.
- **Remuneración y otros ingresos**, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, los agentes podrán recibir una comisión por parte de las aseguradoras y afianzadoras derivado de sus servicios de intermediación por cada póliza colocada.

### Trámites o actividades que no puede realizar el asegurado y/o fiado con Lockton México:

- Ofrecer y/o entregar al Agente o Apoderado del Agente Persona Moral dinero o contraprestación alguna.
- Aceptar recibos provisionales, informales o personales del Agente o Apoderado de Agente Persona Moral.

- Entregar anticipos por concepto de la contratación del seguro o de la fianza, o de una cobertura adicional.
- Entregar al Agente o Apoderado del Agente Persona Moral anticipos o pagos de primas con recibos distintos al de la contratación del Seguro o de la Fianza pactada.
- Determinar la procedencia o improcedencia de un seguro o de una fianza, y en general, realizar cualquier función que le sea estrictamente aplicable a las Instituciones de Seguros o de Fianzas.

**Póliza de Responsabilidad Civil**, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, Lockton México tiene y mantendrá contratado un seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones, por los montos, términos y bajo las condiciones que la CNSF establece mediante disposiciones de carácter general, a fin de garantizar el cumplimiento de nuestras responsabilidades en que podamos incurrir frente al público usuario, en razón de las actividades de intermediación que realizamos.

**Protección de Datos**, Lockton México cumple con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento respecto al tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles proporcionados por sus Clientes. Asimismo, cuenta con un Aviso de Privacidad el cual se encuentra disponible en la página de internet [global.lockton.com/mx/es/politica-de-privacidad-mexico](http://global.lockton.com/mx/es/politica-de-privacidad-mexico)

Para cualquier información sobre el manejo de su información, o para el ejercicio de cualquiera de sus derechos derivados de la ley aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo sin limitación sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, favor de contactarnos al correo electrónico: [protecciondedatos@mx.lockton.com](mailto:protecciondedatos@mx.lockton.com)

La relación comercial con nuestros clientes se registrará en todo momento por la legislación vigente aplicable en México, así como la propuesta aceptada por el cliente, la versión más actualizada de los presentes principios comerciales o en su caso por el contrato o acuerdo que se llegue a firmar entre Lockton México y el cliente.

### Comunicaciones de marketing de nuestra parte

Como parte de nuestro servicio para usted, podremos enviarle comunicaciones de marketing de vez en cuando que pueden incluir información relacionada con riesgos o seguros o detalles de servicios, productos o eventos, que creemos que pueden ser de su interés.

## 2. NORMAS DE GESTIÓN Y SERVICIO

### Calidad y Nivel del Servicio

Al prestarle los servicios descritos en este documento, le



asesoraremos de acuerdo con sus instrucciones de manera rápida y profesional.

### **Gestión de sus Necesidades**

Asignaremos a uno o más colaboradores, socios y/o asociados para que asuman la responsabilidad de la prestación de los servicios que se describen en este documento. Dicha(s) persona(s) será(n) su principal punto de contacto en relación con cada póliza de seguro o fianza que contratemos o administremos en su nombre y garantizaremos, en la medida de lo razonablemente posible, la continuidad y la responsabilidad de los servicios que brindamos. Los colaboradores, socios y/o asociados asignados contarán con el apoyo de otros colaboradores para ayudar en la prestación de los servicios conforme a las necesidades de nuestros clientes. Nuestro objetivo es ofrecer soluciones de seguros que satisfagan sus necesidades de forma eficaz y eficiente.

### **Recomendación de Intermediarios Externos**

Cuando no tengamos el alcance requerido por la especificidad de la solicitud o la presencia local para hacerlo, puede solicitarnos o podemos recomendarle un intermediario externo para que gestione varias pólizas de seguro o fianza en su nombre (al margen de las pólizas y programas globales que podamos gestionar por usted). Cuando le ofrezcamos dicha recomendación, lo haremos en el entendimiento de que no aceptamos ninguna responsabilidad por las actividades, errores u omisiones de dicho intermediario y no seremos responsables, en ninguna circunstancia, en el caso de que no pueda, por cualquier motivo, cumplir con sus obligaciones con usted.

### **3. TERMINOLOGÍA E IDIOMA**

Con el fin de evitar la repetición de las palabras utilizadas en este documento:

- “Seguro” significa cada contrato de seguro que intermediemos en su nombre.
- “Fianza” significa cada contrato de fianza que intermediemos a su nombre.
- “Aseguradora(s)” incluye cualquier Institución de Seguros debidamente constituida para operar con tal carácter bajo la legislación mexicana.
- “Afianzadora(s)” incluye cualquier Institución de Fianzas debidamente constituida para operar con tal carácter bajo la legislación mexicana.

- “Reclamación” incluye un incidente que puede dar lugar a una reclamación, según corresponda al seguro.

Toda la documentación, correspondencia y comunicación que le proporcionemos será en español, a menos que lleguemos a un acuerdo por separado con usted para el uso de otro idioma.

### **4. SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN**

Al determinar sus requerimientos y necesidades con la debida antelación antes de que comiencen las negociaciones con la(s) Aseguradora(s), queremos establecer una comprensión adecuada de sus solicitudes de seguros y/o fianzas. Le ayudaremos, cuando sea necesario, a recopilar y cotejar la información de riesgos materiales y a prepararla para presentarla a la(s) Aseguradora(s) que sea seleccionada por usted. A este respecto, nos gustaría llamar su atención sobre las secciones de este documento tituladas deber de divulgación y selección y solvencia de la(s) aseguradora(s) y afianzadora(s).

#### **Cotización y Contratación**

Buscaremos en su nombre Aseguradora(s) y/o Afianzadora(s), según corresponda, que de acuerdo a sus indicaciones sean competitivas para los seguros o fianzas solicitados y para las coberturas que, en nuestra opinión, sean adecuadas tanto en términos de precio como de cobertura ofrecida y le asesoraremos sobre las condiciones indicadas por la(s) Aseguradora(s) o la(s) Afianzadora(s), según corresponda, de manera que pueda tomar una decisión informada sobre qué seguro o fianza, en su caso, adquirir.

Tomaremos medidas diligentes y oportunas para implementar sus instrucciones y, en función de la capacidad disponible en el mercado de seguros y fianzas, solicitaremos la contratación de todos los seguros o fianzas necesarios antes de su fecha prevista de inicio, renovación o ampliación, confirmándole antes de dicha fecha la cobertura existente. Si no pudiéramos cumplir con sus instrucciones, se lo comunicaremos inmediatamente.

#### **Principios de alto nivel sobre los mercados:**

1. Con base en la información proporcionada, especificaremos los requerimientos y necesidades del cliente, así como el motivo subyacente de cualquier asesoramiento.
2. Antes de contratar el seguro o fianza, revisaremos y le asesoraremos sobre las estructuras de mercado disponibles para satisfacer sus necesidades y, en



particular, sobre las ventajas relativas a una única aseguradora o afianzadora o a la contratación con varias aseguradoras o afianzadoras.

3. Si usted, siguiendo nuestro consejo, nos pide que coticemos la contratación del seguro o fianza con varias aseguradoras o afianzadoras respectivamente, revisaremos, explicaremos las ventajas relativas y le asesoraremos sobre una serie de opciones para la contratación de varias aseguradoras o afianzadoras. Nosotros esperamos que las aseguradoras o afianzadoras consideren cuidadosamente las opciones solicitadas.
4. Durante el proceso de contratación del seguro o fianza, mantendremos informado al cliente sobre su progreso.

#### **Documentación**

Le informaremos por carta, correo electrónico u otro medio de comunicación acordado, de la finalización del (los) contrato(s) de seguro o fianza. A continuación, nos encargaremos de enviarle la documentación contractual del seguro o fianza que sea emitido con base en su selección, la cual le proporcionará la confirmación formal o la prueba de contratación del seguro o fianza y el importe de las primas pagaderas con respecto al mismo.

#### **Pago de Primas**

La obligación del pago de la prima correspondiente al seguro o fianza contratado bajo nuestra intermediación será de estricta responsabilidad del contratante o asegurado y este deberá realizarse directamente a la Aseguradora o Afianzadora correspondiente en el plazo establecido por estas para la realización del pago. Lockton México en ningún momento se considerará obligado solidario en la responsabilidad del pago de prima que tenga el contratante o asegurado frente a las Aseguradoras o Afianzadoras.

#### **Impuestos, Contribuciones y Otros Cargos**

Cualquier impuesto, contribución u otro cargo sobre la prima de seguro o fianza que deba pagarse además de la prima (de la que el titular de la póliza es responsable) y que deba ser remitido a la autoridad correspondiente por la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s), o que la(s) Asegurador(as) o Afianzadora(s) permita(n) deducir de la prima a pagar, se indicará en la factura del cobro de la prima emitida por la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s) respectiva(s).

### **5. DEBER DE PRESENTACIÓN JUSTA DEL RIESGO / DEBER DE DIVULGACIÓN**

#### **DEBE SER CONSCIENTE DEL DEBER DE DIVULGACIÓN DEL RIESGO EN RELACIÓN CON SU SEGURO O FIANZA Y**

#### **DE LAS GRAVES CONSECUENCIAS DE SU INCUMPLIMIENTO**

Es necesario divulgar a la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s) toda la información material relacionada con el seguro o fianza en cuestión y toda la información que proporcione debe ser completa y precisa. En este contexto, el término "material" se refiere a toda la información que una aseguradora o afianzadora requiere tener en cuenta al considerar si acepta o no el seguro o fianza respectiva y, de ser así, en qué términos y a qué precio. La información material no necesariamente tiene que aumentar realmente el riesgo del seguro o fianza en cuestión.

Este deber de divulgación continúa hasta la conclusión del respectivo seguro o fianza y "resurge" en caso de cualquier modificación del seguro o fianza durante el periodo de vigencia de la póliza o de cualquier prórroga o renovación. También puede ocurrir que los términos de la póliza incluyan condiciones o garantías específicas de divulgación que amplíen efectivamente el deber de divulgación después del inicio de la póliza.

Al completar una propuesta o un formulario de reclamación o cualquier otro documento material relacionado con una póliza de seguro o fianza y al proporcionar información a la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s), la exactitud e integridad de todas las respuestas, declaraciones y/o informaciones es su responsabilidad y es de suma importancia que se proporcione toda la información pertinente y que sea precisa.

#### **Deber de Divulgación**

De conformidad con la Ley Sobre el Contrato de Seguro y demás normativa vigente aplicable, hacemos de su conocimiento que, para que las Aseguradoras o Afianzadoras puedan realizar una correcta apreciación y valoración del riesgo, es necesario que se divulguen todos los hechos relevantes que sean de su conocimiento para este fin.

En caso de que se produzca un incumplimiento del deber de divulgación, la Aseguradora o Afianzadora puede tener derecho a anular el seguro o fianza desde su inicio. En tales circunstancias, la Aseguradora o Afianzadora puede tener derecho a no cubrir alguna reclamación en caso de falsedad de declaraciones por su parte, en virtud de que el contrato de seguro es de buena fe.

El deber de divulgación y las consecuencias de su incumplimiento pueden variar en un grado limitado de lo anterior, dependiendo de la(s) ley(es) del país aplicable a su seguro o fianza.



Si tiene alguna duda sobre el alcance de la obligación de presentación equitativa del riesgo/deber de divulgación o sobre la conveniencia de divulgar una información, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

### **¿Cuáles son las consecuencias de no hacer una presentación justa del riesgo?**

En virtud de la Ley sobre el Contrato de Seguro, en caso de incumplimiento del deber de presentación justa del riesgo, se faculta a la Aseguradora para considerar rescindido de pleno derecho el contrato de seguro, aunque no hayan influido en la realización del siniestro.

Asimismo, el hecho de omitir compartir información relevante respecto del riesgo o hechos que pudieran influir en él, pueden traer consigo una serie de consecuencias que pudieran no amparar las coberturas de su contrato de seguro o fianza respectivamente, por lo que será a determinación de la Aseguradora o Afianzadora respectiva las consecuencias en función del incumplimiento, en apego a la Ley aplicable.

En caso de incumplimiento deliberado o imprudente, la Aseguradora o Afianzadora respectiva puede resolver el contrato, rechazar todas las reclamaciones y retener algunas cantidades por concepto de gastos erogados.

Para otras infracciones no fraudulentas o no imprudentes, dependerá de lo que la Aseguradora o Afianzadora habrá hecho si se hubiera hecho una presentación justa del riesgo.

En tales circunstancias, le informaremos de cualquier notificación que en ese sentido realicen las Aseguradoras o Afianzadoras respectivas bajo nuestro conducto sobre su contrato de seguro o fianza.

### **6. SELECCIÓN Y SOLVENCIA DE LAS ASEGURADORAS Y AFIANZADORAS**

Nuestra selección de Asegurador(as) o Afianzadora(s), según corresponda, se basa generalmente en nuestro conocimiento y experiencia en el sector de mercado correspondiente, sus productos y la situación financiera de la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s).

Recurrimos a aseguradoras y afianzadoras dentro de la República Mexicana debidamente autorizadas para operar por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas para obtener las mejores condiciones de cobertura disponibles para usted.

Hacemos todos los esfuerzos razonables para monitorear el uso de información disponible públicamente, la situación

financiera de la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s) y para utilizar sólo la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s) que tenga(n) una situación financiera satisfactoria. La situación financiera o la responsabilidad de cualquier Aseguradora(s) o Afianzadora(s) puede, por supuesto, cambiar después de que el seguro o fianza respectivo haya sido aceptado. No aceptamos ninguna responsabilidad por el desempeño financiero de cualquier Aseguradora(s) o Afianzadora(s) y no seremos responsables en ninguna circunstancia en caso de que no puedan, por cualquier motivo, cumplir con sus obligaciones hacia usted.

La decisión final sobre la idoneidad de una aseguradora o afianzadora recaerá en usted. Si tiene alguna duda sobre la(s) aseguradora(s) o afianzadora(s) que utilizamos para proporcionar cobertura, póngase en contacto con nosotros de inmediato.

### **7. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Cualquier información que nos proporcione no será utilizada o divulgada intencionadamente por nosotros fuera de las empresas filiales o subsidiarias de Lockton, excepto en el curso normal de la negociación, mantenimiento o renovación del seguro o fianza respectiva, o para la gestión de cualquier reclamación, a menos que:

- a) Hayamos obtenido el consentimiento necesario de su parte; Un tribunal de la jurisdicción competente o un organismo gubernamental o regulador que tenga la autoridad necesaria sobre nosotros nos exija que divulguemos la información; o
- b) La información ya sea de dominio público o la hayamos recibido de un tercero que no tenga obligación de confidencialidad.

Tomaremos las medidas adecuadas para mantener la seguridad de sus documentos e información confidenciales que estén en nuestro poder.

### **8. SERVICIOS DE RECLAMACIONES / SINIESTROS**

#### **Notificación y Evaluación de Reclamaciones**

Las reclamaciones deben notificarse a nosotros o a la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s), y sin demora. Si tiene una reclamación de un tercero, le aconsejamos que no se comprometa con esa reclamación ni admita su responsabilidad hasta que tenga la aprobación de la Aseguradora o Afianzadora respectiva para hacerlo. Debe familiarizarse con las condiciones de notificación de su póliza de seguro o fianza y observar todas las condiciones relativas



a la notificación y la gestión de reclamaciones y sus circunstancias; no hacerlo puede llevar a que no se pague su reclamación. Cuando recibamos la notificación de una reclamación de su parte, realizaremos una evaluación de dicha reclamación. Si consideramos que la notificación de esa reclamación no es necesaria o si la notificación parece en algún sentido deficiente, le explicaremos rápidamente la situación y solicitaremos sus instrucciones adicionales.

De conformidad lo dispuesto en el párrafo anterior, notificaremos las reclamaciones a la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s) participante(s) de la reclamación en el momento oportuno y, cuando corresponda, le confirmaremos por escrito cuando se haya realizado dicha notificación. A continuación, le comunicaremos rápidamente cualquier información, comentario o consejo que hayamos recibido de la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s), en relación con la(s) notificación(es) de la reclamación.

#### **Negociación de Reclamaciones y Acuerdos**

Cuando se nos indique, buscaremos diligentemente un acuerdo, así como, cuando se acuerde con la(s) aseguradora(s) o afianzadora(s) respectiva(s), el cobro de cualquier reclamación en virtud del seguro o fianza contratado, y trataremos de conseguir la mayor recuperación posible dentro de los términos, condiciones y limitaciones del seguro o fianza. No comprometeremos el monto de ningún acuerdo de reclamación sin su aprobación previa. Cuando corresponda, le proporcionaremos una confirmación por escrito de la aceptación de la reclamación y del importe de la liquidación acordado por la(s) aseguradora(s) o afianzadora(s).

Los servicios de reclamaciones prestados cesarán a la terminación de nuestro nombramiento tal como se describe en el numeral 16 del presente documento y, en relación con cualquier subsidiaria o parte del negocio, cuando se venda y deje de ser parte de su negocio.

#### **9. MANTENIMIENTO DE REGISTROS**

Durante el período de nuestro nombramiento, haremos, mantendremos y conservaremos un registro de todos los datos materiales relacionados con nuestro servicio y/o administración del seguro o fianza respectiva, incluyendo la notificación, el procesamiento y la resolución de cualquier reclamación en virtud del seguro o fianza para el que prestemos servicios relacionados con reclamaciones. Dichos registros podrán conservarse en papel, en formato electrónico o en cualquier otro medio que consideremos adecuado, siempre que sean legibles o puedan reproducirse de forma legible.

#### **10. CONFLICTO DE INTERES**

En el desempeño de nuestros servicios, pueden surgir situaciones en las que se ocurra un conflicto de intereses. Ejemplo de conflicto puede incluir: cuando un cliente al que representamos presenta una reclamación contra otro cliente al que también representamos. En caso de que surja una situación de este tipo, le asesoraremos para que pueda tomar una decisión informada sobre el conflicto (y, si corresponde, sobre la acción específica que tomaremos para gestionar dicho conflicto). Si usted se opone al conflicto en particular, deberá informarnos. Su instrucción o la confirmación de una solicitud para contratar el seguro o fianza en su nombre se considerará como su consentimiento informado para proceder de la manera propuesta. Si consideramos que no es posible gestionar el conflicto de forma justa, nos retiraremos del acuerdo y le informaremos al respecto.

#### **11. REMUNERACIÓN Y OTROS INGRESOS**

Como su agente de seguros y/o fianzas elegido, obtenemos ingresos de varias maneras. Por lo general, recibiremos una remuneración:

- a) ya sea mediante el pago de una comisión por parte de las Aseguradoras o Afianzadora(s) con las que intermediamos con cargo a la prima pagada por usted; o
- b) cobrándole un honorario; o
- c) podemos recibir una comisión y también acordar cobrarle un honorario.

Siempre que cobremos un honorario, ese importe se acordará con usted por adelantado y se le informará de manera separada a la prima del seguro o fianza. Dependiendo de la cuantía y la naturaleza de los honorarios, también podemos proporcionarle un acuerdo de honorarios por separado (y si así lo requiere podemos proporcionarle un acuerdo de honorarios por separado si los honorarios son adicionales a la obtención de una comisión).

En lugar de un honorario, podemos obtener una comisión de la aseguradora o afianzadora con la que se contrata el seguro o fianza respectivo y nuestra comisión se deduce del pago de su prima al recibirla. La comisión suele calcularse como un porcentaje de la prima del seguro o fianza correspondiente. Este porcentaje se habrá acordado contractualmente entre nosotros y la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s). Podemos ganar diferentes porcentajes para diferentes tipos de negocios y de diferentes aseguradoras y afianzadoras.

Salvo que se acuerde lo contrario, las comisiones y los honorarios por la contratación de un seguro o fianza se



consideran totalmente devengados en el momento de la contratación del seguro o fianza respectiva, independientemente del momento en que la prima sea pagadera a la(s) Aseguradora(s) o Afianzadora(s), y no son reembolsables en caso de cancelación o terminación anticipada del/los seguro(s) o fianza(s) respectivo(s).

Usted tiene derecho en cualquier momento a solicitar información sobre cualquier ingreso que obtengamos como resultado de la colocación de su negocio de seguros o fianzas. Nosotros responderemos a su solicitud por escrito.

## 12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y FUERZA MAYOR

### Limitación de Responsabilidad

Sin perjuicio de lo establecido en la legislación mexicana vigente, acordamos que toda nuestra responsabilidad hacia usted (incluyendo cualquier responsabilidad por actos u omisiones de nuestros empleados, agentes y corredores) con respecto a toda pérdida, reclamo o responsabilidad directa o indirectamente atribuible a Lockton México que pueda surgir en virtud de cualquier servicio prestado por Lockton México, no excederá más de 5 (cinco) millones de dólares americanos (USD), con respecto a todas las pérdidas, reclamaciones o responsabilidades que surjan en virtud o en relación con este acuerdo (incluyendo con respecto a cualquier indemnización), ya sea por contrato, agravio (incluida la negligencia), incumplimiento del deber legal, o de otra manera. Lockton México no será responsable ante usted por la pérdida o corrupción de datos, pérdida de ganancias, pérdida de ahorros anticipados, pérdida de negocios, pérdida de oportunidades, agotamiento de la buena voluntad, costos y gastos operativos y administrativos adicionales, el costo de obtener reemplazo bienes o servicios, o cualquier pérdida o daño indirecto o consecuente.

### Fuerza Mayor

Ninguna de las partes incumplirá el presente ni será responsable por la demora o el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud del mismo si dicha demora o incumplimiento resulta de acontecimientos, circunstancias o causas ajenas a su control razonable, entre las que se incluyen las siguientes: caso fortuito; conmoción civil; incumplimiento de terceros proveedores; sabotaje; conflicto laboral y acción industrial; demora de la Aseguradora(s) o Afianzadora(s); explosión; o incendio; y en tales circunstancias el plazo de cumplimiento se prorrogará por un período equivalente al período durante el cual el cumplimiento de la obligación se haya retrasado o se haya

incumplido; siempre que el período de retraso o incumplimiento se prolongue durante 12 semanas.

## 13. QUEJAS

Nos tomamos muy en serio las quejas que se presentan contra nosotros y mantenemos un procedimiento para garantizar que las reclamaciones se traten de forma rápida y justa.

Si desea presentar una queja, notifíquelo a su contacto o asesor de servicio.

## 14. LAVADO DE DINERO, SOBORNO Y SANCIONES

Estamos obligados a tomar medidas razonables para proteger a nuestra empresa y a nuestros clientes contra el riesgo de delitos financieros. Para lograrlo, es posible que tengamos que pedirle que nos proporcione información adicional para ayudar a establecer la prueba de identidad o la legitimidad de cualquier transacción de seguros o fianzas que nos solicite que realicemos en su nombre. Estamos obligados a informar a la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas sobre cualquier prueba o sospecha de lavado de dinero a la primera oportunidad y tenemos prohibido divulgar cualquier informe de este tipo. No aceptaremos realizar pagos a terceros desconocidos cuando no hayamos tenido tratos directos o conocimiento de una participación en su cuenta. Mientras dure nuestra relación comercial, usted acepta no realizar ni coadyuvar con ninguna actividad que pudiera configurar en algún delito financiero, en especial, pero sin limitar, el lavado de dinero, el cohecho y el financiamiento al terrorismo.

Como organización, contamos con políticas y procedimientos contra el soborno, el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y la corrupción de acuerdo con la legislación aplicable, las regulaciones y las mejores prácticas.

Las transacciones o los pagos de primas de seguros o fianzas pueden estar prohibidos o sujetos a prohibiciones o restricciones en virtud de las Sanciones Comerciales Internacionales que cubren (sin limitación) el comercio de determinadas mercancías, territorios o personas. Si descubrimos o tenemos la creencia razonable de que los acuerdos que realizamos o podemos realizar pueden infringir de alguna forma las Sanciones Comerciales Internacionales, podremos cesar inmediatamente cualquier parte o la totalidad de ese acuerdo. Esto puede dar lugar a que sigamos haciendo acuerdos en su nombre para algunos



elementos de su programa de seguro(s) o fianza(s) y no para otros. En este caso, le informaremos si esto se aplica.

## 15. TERMINACIÓN DE NUESTRO NOMBRAMIENTO

Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, tanto usted como nosotros podemos poner fin a nuestra designación como agente en relación con el seguro o la fianza respectiva, notificándolo por escrito con un mínimo de 60 días naturales de antelación o en su caso, de acuerdo con el término establecido en el contrato que se llegue a firmar.

La terminación de nuestro nombramiento no afecta a los derechos, obligaciones o responsabilidades de usted o de nosotros en relación con el seguro o fianza contratado, que se hayan generado antes de la fecha de terminación, pero tras la terminación no tendremos más obligaciones de prestar ningún servicio en relación con su seguro o fianza. Tras la finalización del nombramiento, todos los archivos y expedientes de reclamaciones relevantes en poder de Lockton se transferirán al nuevo agente designado por usted de acuerdo con sus instrucciones. En el caso de que desee que sigamos gestionando estas reclamaciones en su nombre y aceptemos hacerlo, nos reservamos el derecho a cobrar un honorario razonable por estos servicios.

Dado que nuestra comisión u honorarios por la contratación del seguro o fianza correspondiente se devengan íntegramente en el momento de la contratación de este, cualquier comisión u honorario no abonado será inmediatamente exigible y pagadero al momento de la finalización de nuestro nombramiento.

## 16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Lockton México Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. lleva a cabo sus actividades como intermediario de seguros y fianzas de acuerdo con las leyes de México. Cualquier disputa se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de México y las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de México.

## 17. PROTECCIÓN DE DATOS

- a) A los efectos de la presente cláusula, se entenderá por:
- (i) **Responsable** a la persona que, sola o juntamente con otras, determina los fines y los medios del Tratamiento de Datos Personales;
  - (ii) **Leyes de Protección de Datos** son todas las leyes y reglamentos relacionados con el Procesamiento de Datos Personales, tal y como puedan estar

vigentes en diferentes momentos dentro del territorio mexicano;

- (iii) **Datos Personales** es toda información relativa a una persona viva identificada o identificable;
  - (iv) **Tratamiento** es cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen sobre Datos Personales o sobre conjuntos de Datos Personales, ya sea por medios automatizados o no, y los términos **tratar, uso, divulgación o almacenamiento** se interpretarán de acuerdo con el mismo;
  - (v) **Encargado** es la persona que da Tratamiento a los Datos Personales por cuenta de un Responsable;
  - (vi) **Titular** es cualquier individuo cuyos Datos Personales nos son divulgados para su Tratamiento por nosotros o en nuestro nombre en relación con nuestro compromiso o cualquier servicio que le proporcionemos, incluyendo (a modo de ejemplo) cualquier asegurado o un tercero reclamante, bajo o con respecto a una póliza de seguro o fianza; y
  - (vii) **Tercero** es usted y cualquier otra persona que recoja Datos Personales relativos a un Titular.
- b) Usted y nosotros reconocemos y aceptamos que, en relación con nuestra contratación y cualquier servicio que le prestemos:
- (i) somos el Encargado con respecto a los Datos Personales que tratamos;
  - (ii) usted es un Titular o Responsable con respecto a los Datos Personales que trata; y
  - (iii) nosotros y usted no somos Responsables conjuntos;
- c) Respecto a los Datos Personales que usted o nosotros Tratamos en relación con nuestra contratación y cualquier servicio que le prestemos:
- (i) usted y nosotros cumpliremos en todo momento con nuestras respectivas obligaciones en virtud de las Leyes de Protección de Datos; y
  - (ii) usted y nosotros nos notificaremos mutuamente sin demora indebida después de, y en cualquier caso dentro de las 24 horas posteriores, tener conocimiento de cualquier violación de la seguridad u otra circunstancia que conduzca a la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso accidental o ilegal de los Datos Personales.
- d) En relación con nuestra contratación y cualquier servicio que le prestemos, usted sólo nos proporcionará los Datos Personales que le solicitemos en cada momento y se asegurará de que usted (o cualquier otra persona que actúe en su nombre) no nos proporcione ningún otro Datos Personal sin el debido





consentimiento del Titular. Nada de lo dispuesto en esta cláusula afectará a su obligación de cumplir con cualquier deber aplicable de presentación justa de riesgos o deber de divulgación en relación con su seguro o fianza.

lo que no esté de acuerdo, o si tiene alguna pregunta, diríjase en primer lugar a su contacto habitual.

- e) Usted se asegurará de que se tomen las medidas necesarias para obtener el consentimiento de cada Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales en relación con nuestra contratación y cualquier servicio que le prestemos, de acuerdo con lo que podamos requerirle cada cierto tiempo.
- f) Usted se asegurará de que se nos notifique rápidamente cualquier contacto que un Tercero reciba de un Titular con respecto al Tratamiento de sus Datos Personales en relación con nuestra contratación o cualquier servicio que le proporcionemos. Usted se asegurará de que cada Tercero nos proporcione la cooperación y asistencia razonables en relación con cada uno de dichos contactos para permitirnos responder a los mismos de forma completa y rápida y de acuerdo con los plazos establecidos por las Leyes de Protección de Datos a las que estamos sujetos.
- g) Además, usted y nosotros nos comprometemos a trabajar juntos para garantizar que podamos tratar los Datos Personales en relación con nuestra contratación y con cualquier servicio que le prestemos para los fines contemplados en dicha contratación de forma lícita, justa y transparente y de conformidad con las Leyes de Protección de Datos a las que estamos sujetos. Esto incluirá que usted coopere y colabore con nosotros en nuestras relaciones con las autoridades reguladoras responsables de mantener y hacer cumplir la aplicación de las Leyes de Protección de Datos a las que estamos sujetos.
- h) Usted y nosotros nos comprometemos a celebrar otros acuerdos escritos que puedan ser necesarios en cualquier otro momento para permitirle a usted cumplir con las Leyes de Protección de Datos a las que está sujeto y/o para permitirnos a nosotros cumplir con las Leyes de Protección de Datos a las que estamos sujetos.
- i) Esta cláusula sobrevivirá a la terminación o expiración de nuestro contrato.

---

Póngase en contacto con nosotros inmediatamente si hay algo en estos Principios Comerciales que no entienda o con



**LOCKTON®**

---

**UNCOMMONLY INDEPENDENT**