

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE  
MEDIACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÓLIZAS  
DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y ACCIDENTES  
DE METRO DE MADRID, S.A. 2023**



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO .....	2
3	RELACIÓN DE PÓLIZAS A CONTRATAR Y SERVICIOS ASOCIADOS.....	3
3.1.	LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A LA RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES Y SALUD JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS. ....	3
3.2.	LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A RESPONSABILIDAD CIVIL DE ADMINISTRADORES Y DIRECTORES, JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS. ....	6
2.3	LOTE 3: RIESGOS RELATIVOS A RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL, JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS. ....	7
3.	ALCANCE DEL CONTRATO. PRESTACIONES Y OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA...	9
4.	NIVEL DE PRESTACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS QUE OFERTEN LAS PÓLIZAS DE SEGUROS PRESENTADAS POR LOS LICITADORES.....	11
5.	NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO .....	14

## DOCUMENTACIÓN ANEXA:

### ANEXO 1

- 1.1 INFORMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO COMPRENDIDAS EN EL LOTE 1.
- 1.2 INFORME DE SINIESTRALIDAD 2021
- 1.3 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG)
- 1.4 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE SEGURO OBLIGATORIO VIAJEROS (SOV)
- 1.5 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE SEGURO VOLUNTARIO ACCIDENTES (SVA)
- 1.6 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE SEGURO ACCIDENTES CONDUCTORES Y OCUPANTES (SACO)
- 1.7 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE SEGURO ACCIDENTES VOLUNTARIADO CORPORATIVO (SVC)
- 1.8 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE SEGURO ACCIDENTES CURSOS DE FORMACIÓN (SAF)

### ANEXO 2

- 2.1 INFORMACIÓN DE LA PÓLIZAS DE SEGURO COMPRENDIDAS EN EL LOTE 2.
- 2.2 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE ADMINISTRADORES Y DIRECTORES (RC D&O)
- 2.3 CUESTIONARIO ESPECÍFICO CUMPLIMENTADO PARA LA PÓLIZA DE RC D&O

### ANEXO 3

- 3.1 INFORMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO COMPRENDIDAS EN EL LOTE 3.
- 3.2 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL (RCP)
- 3.3 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL-LIMA (RCP-LIMA)
- 3.4 CUESTIONARIO ESPECÍFICO CUMPLIMENTADO PARA LA PÓLIZA DE RC PROFESIONAL-LIMA

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) tiene por objeto describir las condiciones técnicas, actividades específicas y obligaciones que serán de aplicación para los servicios profesionales de mediación y contratación simultánea de la Cartera de Seguros través del asesoramiento de un Corredor de seguros independiente, imparcial y profesional para la cobertura de los riesgos que forman parte del Programa de Aseguramiento de Metro en relación con los lotes objeto de la presente licitación.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Contratación por Metro de Madrid, S.A. (en adelante METRO), de los Servicios de mediación y contratación simultánea de la Cartera de Seguros correspondiente a través del asesoramiento en la contratación de sus Seguros de un Corredor de Seguros o Correduría independiente, imparcial y profesional para la cobertura de los riesgos que forman parte del Programa de Aseguramiento de Metro y que se especifican en los lotes objeto de la presente licitación.

También comprende la prestación de servicios de asesoramiento y asistencia posterior según especificación de este pliego y la realización de otras gestiones relacionadas con las distintas pólizas que integran el programa de aseguramiento, así como de la tramitación de los siniestros que se deriven de los mismos, de sus reclamaciones y del tratamiento de la siniestralidad para cada uno de las pólizas, sobre y bajo franquicia, así como la posterior asistencia a los tomadores, mientras sigan vivos los efectos de las pólizas de seguros mediadas, a los asegurados, a los beneficiarios, y, en general, de todos aquellos servicios propios del Grupo de Seguros de Metro de Madrid, S.A.

En consecuencia, las necesidades a satisfacer mediante la presente contratación consisten en disponer de personal altamente especializado en materia de seguros, que permita concertar las pólizas más adecuadas para la cobertura de las contingencias a proteger, en función de las características propias de esta Compañía y de las ofertas del mercado, así como garantizar la cobertura correcta de los riesgos por parte de las Aseguradoras en caso de que acontezca un siniestro; la tramitación de la siniestralidad que se derive y el asesoramiento e informe en los términos prescritos en el presente PPT.

Los servicios objeto de la presente licitación se dividen en 3 lotes diferenciados:

- **LOTE 1:** *Riesgos relativos a la Responsabilidad Civil, Accidentes y Salud, junto a los Servicios de Gestión Asociados.*
- **LOTE 2:** *Riesgos relativos a la Responsabilidad Civil de Administradores y Directores, junto a los Servicios de Gestión Asociados.*
- **LOTE 3:** *Riesgos relativos a la Responsabilidad Civil Profesional, junto a los Servicios de Gestión Asociados.*

Las empresas licitadoras, que deberán ser mediadores de seguros de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, podrán presentar oferta a cada uno de los lotes de manera independiente, no siendo obligatorio presentar oferta a la totalidad de los lotes. Para cada lote que deseen presentar oferta, deberán hacerlo obligatoriamente para todas las pólizas comprendidas en cada uno de ellos.

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a efecto mediante la plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos, ya se trate de leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones o normas de cualquier otro rango que resulten obligatorias, ya sean de ámbito comunitario, nacional, autonómico o local.

Todos los documentos y comunicaciones escritas que se intercambien durante la vigencia del contrato serán redactadas en idioma castellano. En caso contrario todo documento o comunicación que se reciba en idioma o lengua diferente del castellano irá acompañado de su traducción jurada al castellano, con coste íntegro a cargo del contratista.

### 3 RELACIÓN DE PÓLIZAS A CONTRATAR Y SERVICIOS ASOCIADOS

A continuación, y para cada uno de los lotes descritos en el apartado 2 de este PPT, se identifican las pólizas cuyo Tomador es METRO y los servicios de gestión asociados a cada uno de los lotes.

En los documentos ANEXO que se adjuntan dentro del expediente de la presente licitación como documentación complementaria a este PPT, se puede observar para cada una las pólizas incluidas en cada uno de los lotes que se detallan en los siguientes apartados, el desglose de las características básicas de dichas pólizas, así como la siniestralidad de los últimos años asociada a cada una de ellas.

La adjudicación de las pólizas contenidas por Lote, se hará por la totalidad de las pólizas incluidas en cada uno de ellos, a la/s aseguradora/s presentadas por la correduría que licite la oferta con la mejor calidad-precio, de aquellas que cumplan los requerimientos técnicos especificados en el PPT, según lo indicado en el Pliego de Condiciones Particulares, en adelante PCP, que forma parte de esta licitación.

#### 3.1. LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A LA RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES Y SALUD JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZAS
1.1	RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG)
1.2	SEGURO OBLIGATORIO VIAJEROS (SOV)
1.3	SEGURO VOLUNTARIO ACCIDENTES (SVA)
1.4	SEGURO ACCIDENTES CONDUCTORES Y OCUPANTES (SACO)
1.5	SEGURO ACCIDENTES VOLUNTARIADO CORPORATIVO (SVC)
1.6	SEGURO ACCIDENTES CURSOS DE FORMACIÓN (SAF)
1.7	SEGURO ASISTENCIA EN VIAJE (SAV)
1.8	SEGURO SALUD INTERNACIONAL EXPATRIADOS (SIE)

En el ANEXO 1.1, en los documentos específicos de características de cada una de las pólizas que conforman el lote 1 de esta licitación, se muestra el contenido mínimo de cada póliza, el resumen del volumen de siniestralidad de los últimos años, así como el resto de información relevante para la cotización del riesgo asociado a cada una de las pólizas integrantes de este LOTE 1.

Asimismo, se incluyen los ANEXOS 1.3 a 1.8 que son condicionados estándar para las pólizas que componen este lote.

En caso de contradicción, los datos contenidos en el anexo 1.1 prevalecerán sobre los datos contenidos en los documentos de condicionado estándar referidos en el párrafo anterior.

### **Gestión de la Siniestralidad relativa a las pólizas de Responsabilidad Civil General, Seguro Obligatorio de Viajeros y Seguro Voluntario de Accidentes derivados de las reclamaciones de viajeros.**

Es condición de este concurso que las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil General (RCG), Obligatorio de Viajeros (SOV) y Voluntario de Accidentes (SVA), sean pólizas individuales pero ofertadas por las mismas Compañías Aseguradoras, a fin de facilitar el tratamiento y gestión integral de incidencias y reclamaciones de viajeros homogéneo, complementario -si procede- y sin contradicción en la aplicación de los clausulados de las respectivas pólizas.

Dentro del alcance de este LOTE 1 está incluida la Gestión de la siniestralidad, sobre y bajo franquicia, asociada a las pólizas que lo integran, y específicamente la Gestión de Reclamaciones de Viajeros. Por lo tanto, las empresas en sus ofertas deberán incluir un documento que describa el procedimiento de la prestación de este servicio en, al menos, los términos que se describen a continuación:

- **Descripción del Servicio de tramitación de siniestros:**

- La Correduría contratista tendrá la obligación de gestionar, por vía amistosa, todas las incidencias de viajeros que derivadas de hechos que se produzcan en las instalaciones que METRO dispone para el transporte de viajeros a cuyo fin dispondrá de información suficiente para afrontar la tramitación de los siniestros, gestionando los mismos de acuerdo con las coberturas y ámbitos de aplicación de las respectivas pólizas (RCG, SOV Y SVA) en la que pueda ser encuadrado el incidente.
- La Correduría que gestione los siniestros, recibirá los partes de incidencias de viajeros y reclamaciones derivadas de siniestros ocasionados en el desplazamiento y transporte de los viajeros por la red de Metro, recogidas por cualesquiera medios registrados por METRO para su tramitación correspondiente.
- La Correduría tramitará dichas reclamaciones de las que METRO fuera objeto y que queden amparadas en sus pólizas de RCG, SOV y SAV hasta la cantidad de 6.000 € (SEIS MIL EUROS), cifra establecida como franquicia en la póliza del Seguro de Responsabilidad Civil General habilitando en todo caso, fórmulas de gestión coordinadas con la Compañía Aseguradora

para las indemnizaciones que excedan de dicho importe de tal manera que se facilite una respuesta integral a los reclamantes.

- Las cantidades que, por RCG, queden bajo dicha franquicia serán abonadas con cargo a un fondo económico habilitado a tal fin por METRO. Dicho fondo se repondrá a petición de la Correduría o su Gestora, caso de haberla, en función de las necesidades que vayan surgiendo, debidamente justificadas y con dos meses de antelación.
- Los siniestros en los que se estime que la indemnización pueda ser superior a 6.000€ serán derivados por el Corredor para su tramitación directa por parte del Asegurador.
- La Correduría informará a METRO de los acuerdos alcanzados con la Compañía Aseguradora para la gestión y tramitación de los siniestros, siendo esta última la encargada de liquidar las cantidades que, en virtud de los acuerdos alcanzados con los reclamantes, correspondan de conformidad con las coberturas de las pólizas respectivas.
- Cuando la tramitación de las reclamaciones no culmine con un acuerdo indemnizatorio aceptado por el reclamante y se proceda a interponer por éste demanda judicial contra METRO, será su Asesoría Jurídica la encargada de asumir la defensa de la acción dirigida contra la misma. Si fuera codemandada la Correduría o la Aseguradora, sus respectivos Servicios Jurídicos asumirán la defensa de estas últimas, sin perjuicio de existir la debida coordinación con Asesoría Jurídica de METRO, en orden a alcanzar la mejor defensa de los intereses comunes, en especialmente en los supuestos que se precise de un dictamen/informe pericial corporal del lesionado.
- En los supuestos de reclamaciones remitidas a la Compañía Aseguradora en las que proceda indemnización al perjudicado por conceptos amparados en diferentes pólizas (S.O.V. y R.C.G. o S.V.A. y R.C.G.), el Asegurador procederá a indemnizar el importe total al perjudicado informando al Corredor del desglose de la cantidad indemnizada, es decir, indicando el importe abonado con cargo a cada una de las pólizas del seguro afectadas, de modo que el Corredor pueda registrar y trasladar la cantidad que pueda corresponder liquidar a METRO con cargo al fondo económico depositado

### Seguimiento de la siniestralidad. Informes de seguimiento y resumen.

1. **Mensualmente**, en el plazo máximo de 7 días naturales a mes vencido, el contratista informará a METRO en formato EXCEL y PDF, de los siniestros relacionados con la póliza RCG, con datos y gráficas de evolución, sobre el número de incidencias cerradas y abiertas, los tiempos medios de gestión, los importes indemnizados, y los casos pendientes con estimación de indemnización/reserva. Asimismo, aportará los mismos datos relacionados con las pólizas SOV y SVA incluyendo para cada una de estas pólizas el desglose diferenciado de los pagos efectuados a hospitales y/o asegurados.

Se incluirá conjuntamente con este informe mensual los datos de siniestralidad, si los hubiera, asociados al resto de pólizas que integran el LOTE 1.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el contratista para cada póliza, basándose en lo anteriormente expuesto.

2. **Trimestralmente**, en el plazo máximo de 15 días naturales a trimestre vencido, el contratista aportará a METRO en formato EXCEL, los gastos realizados contra el fondo de METRO que custodia la Gestora de siniestros, con indicación de importes, fechas de los siniestros y transferencias, personas accidentadas, estado del fondo y previsión de nueva reposición del fondo operativo. Dicho listado se verá acompañado de copia de los finiquitos firmados y recibidos de los perjudicados en dicho periodo.

Asimismo, se completará la información en lo referido a este lote con la entrega de otro **informe trimestral** con los datos de siniestralidad, si los hubiera, asociados al resto de pólizas que integran el LOTE 1.

3. **Anualmente**, y en el plazo de 30 días naturales a contabilizar desde la fecha de recepción del dato de demanda total de viajeros del año anterior, la Correduría entregará para este lote **dos resúmenes informe anuales**:

- El primero de estos resúmenes contendrá toda la información de los partes de incidencia y reclamaciones habidas en la anualidad, con desglose del número de incidencias habidas con definición de los lugares de los siniestros, si se han producido en el andén, en las escaleras fijas, mecánicas, ascensores, etc., sus causas, promedios de indemnización, etc. Asimismo, se elaborará y entregará un resumen/extracto de este informe según modelo que se fijará al inicio de la vigencia del contrato.
- El segundo informe anual contendrá la siniestralidad e incidencias habidas y datos a destacar en el resto de pólizas que conforman este lote junto con las reservas dotadas por la/s compañía/s aseguradora/s para cada póliza al final de la anualidad.

En el ANEXO 1.2 se incluye el último informe anual de siniestralidad asociado al LOTE 1, que servirá de modelo para elaborar el primer resumen planteado anteriormente.

### 3.2. LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A RESPONSABILIDAD CIVIL DE ADMINISTRADORES Y DIRECTORES, JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZA
2.1	RESPONSABILIDAD CIVIL ADMINISTRADORES Y DIRECTORES (RC D&O)

En el ANEXO 2.1, en los documentos específicos de características de la póliza que conforma el lote 2 de esta licitación, se muestra su contenido mínimo, el resumen del volumen de siniestralidad de los últimos años, así como el resto de información relevante para la cotización del riesgo asociado a esta póliza.

Asimismo, se incluye en el anexo 2.2 condicionado estándar para la póliza RC D&O, y el anexo 2.3 contiene el cuestionario específico cumplimentado para esta póliza.

En caso de contradicción, los datos contenidos en el anexo 2.1 prevalecerán sobre los datos contenidos en el documento de condicionado estándar referido anteriormente.

## Gestión de siniestralidad relativa al LOTE 2.

Dentro del alcance de este LOTE 2 está incluido la Gestión de Siniestros asociados a la póliza intervenida en dicho lote, por lo que las empresas en sus ofertas deberán incluir un documento que describa el procedimiento de la prestación de este servicio en, al menos, los términos que se describen a continuación:

- Comunicar el siniestro a la Compañía de Seguros. Ésta designará un perito si así lo considera oportuno.
- Coordinar y facilitar la comunicación con el perito y con los Departamentos de Siniestros de la/s Aseguradora/s, asistiendo y asesorando a METRO para conseguir la eficaz y rápida resolución del siniestro.
- Mantener e informar una base de datos en la que se registren todos los siniestros que se comuniquen por parte de METRO a la Correduría. Dicha base de datos debe incluir tanto los datos básicos de cada uno de los siniestros como la información de seguimiento de la tramitación de cada uno de ellos.
- Petición y recepción de documentos, gestión, tramitación y defensa de la reclamación ante la Compañía de Seguros.
- Acuerdo de indemnización y seguimiento del pago hasta ser liquidado al Asegurado.
- Intermediar, coordinar y asesorar en la relación con las Aseguradoras de terceros en los siniestros que lo requieran.

## Seguimiento de la siniestralidad. Informes de seguimiento y resumen.

Realizar el seguimiento y resumen de la siniestralidad, a cual fin, **anualmente**, y en el plazo de quince días naturales a contabilizar desde al vencimiento de la anualidad anterior, la Correduría remitirá a METRO un **informe resumen anual** de la siniestralidad acaecida el año anterior relacionada con la póliza intervenida en el LOTE 2 con el siguiente contenido: información de estado de siniestros, cerrados o en tramitación, motivos por los cuales un siniestro no se ha cerrado, información económica en forma de indemnizaciones y reservas producidas, junto con las reservas dotadas por la/s compañía/s aseguradora/s para la póliza al final de la anualidad, etc.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el contratista para el informe, basándose en lo anteriormente expuesto.

## 2.3 LOTE 3: RIESGOS RELATIVOS A RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL, JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZA
3.1	RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL (RCP)
3.2	RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL PROYECTO LIMA (RCP-LIMA)



En el ANEXO 3.1, en los documentos específicos de características de las pólizas que conforma el lote 3 de esta licitación, se muestra su contenido mínimo, el resumen del volumen de siniestralidad de los últimos años, así como el resto de información relevante para la cotización del riesgo asociado a esta póliza.

Asimismo, se incluye en los anexos 3.2 y 3.3 condicionado estándar para la póliza de Responsabilidad Civil Profesional (RCP) y póliza de Responsabilidad Civil Profesional-Lima (RCP-Lima), y en el Anexo 3.4 se incluye cuestionario específico cumplimentado para la póliza de RC Profesional-Lima relativo a la información necesaria para su cotización.

En caso de contradicción, los datos contenidos en el anexo 3.1 prevalecerán sobre los datos contenidos en el documento de condicionado estándar referido anteriormente.

### Gestión de siniestralidad relativa al LOTE 3.

Dentro del alcance de este LOTE 3 está incluido la Gestión de Siniestros asociados a la póliza intervenida en dicho lote, por lo que las empresas en sus ofertas deberán incluir un documento que describa el procedimiento de la prestación la prestación de este servicio en, al menos, los términos que se describen a continuación:

- Comunicar el siniestro a la compañía de seguros. Ésta designará un Perito si así lo considera oportuno.
- Coordinar y facilitar la comunicación con el perito y con los Departamentos de Siniestros de las Aseguradoras, asistiendo y asesorando a METRO para conseguir la eficaz y rápida resolución del siniestro.
- Mantener e informar una base de datos en la que se registren todos los siniestros que se comuniquen por parte de METRO a la correduría. Dicha base de datos debe incluir tanto los datos básicos de cada uno de los siniestros como la información de seguimiento de la tramitación de cada uno de ellos.
- Petición y recepción de documentos, gestión, tramitación y defensa de la reclamación ante la compañía de seguros.
- Acuerdo de indemnización y seguimiento del pago hasta ser liquidado al asegurado.
- Intermediar, coordinar y asesorar en la relación con las Aseguradoras de terceros en los siniestros que lo requieran.

### Seguimiento de la siniestralidad. Informes de seguimiento y resumen.

Realizar el seguimiento y resumen de la siniestralidad, a cual fin, **anualmente** y en el plazo de quince días naturales a contabilizar desde al vencimiento de la anualidad anterior, la Correduría remitirá a METRO un **informe resumen anual** de la siniestralidad acaecida el año anterior relacionada con la póliza intervenida en el LOTE 3 con el siguiente contenido: información de estado de siniestros, cerrados o en tramitación, motivos por los cuales un siniestro no se ha cerrado, información económica en forma de indemnizaciones y reservas producidas, junto con las reservas dotadas por la/s compañía/s aseguradora/s para la póliza al final de la anualidad, etc.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el contratista para cada informe, basándose en lo anteriormente expuesto.

### 3. ALCANCE DEL CONTRATO. PRESTACIONES Y OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA.

De manera genérica, la empresa que resulte contratista en cada uno de los lotes definidos en el apartado 3 de este PPT, deberá cumplir al menos, con las funciones y obligaciones que se detallan a continuación:

1. Con carácter general, las funciones del contratista en el cumplimiento del Contrato, serán las que competen a las Corredurías de Seguros de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero de medidas urgentes, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; de ámbito tributario y de litigios fiscales.
2. Además de lo anterior, prestará, bajo el control de la Dirección de METRO, entre otros, los siguientes servicios:
  - a. **Obligaciones en relación con los seguros concertados con la intermediación del contratista:**
    - Administración de los contratos de seguro que se formalicen con su intermediación informando de cara a las decisiones a adoptar para su adaptación a las condiciones del mercado y a la evolución experimentada por la siniestralidad.
    - Ser depositario de las cantidades recibidas de METRO en concepto de pago de las primas de los contratos de seguro intervenidos así como de las entregadas por las Compañías Aseguradoras en concepto de indemnizaciones o reembolso de primas.
    - Entrega a METRO de la más fiel carta de pago de los importes de las primas de las pólizas o suplementos que se suscriban, recabando la emisión del oportuno RECIBO de las Compañías de Seguros, que entregará igualmente y con carácter inmediato a METRO.
    - Disposición, en cada caso, de las cartas de garantía y/o los certificados de seguros, dentro de los diez días a partir de aquel en que se le hubieran solicitado.
    - Adecuación de los contratos de seguros a la normativa aplicable que vaya promulgándose.
    - Cualquier otro servicio que, relacionado con el objeto del contrato de mediación, en lo relativo a las pólizas de seguros concertadas, proceda prestar.

El porcentaje de primas intervenidas no podrá ser superior al 9%. Los licitadores que oferten más de un 9% en el porcentaje de primas intervenidas sobre las pólizas objeto de cada lote serán excluidas.

**b. Gestión de siniestros y tratamiento de la siniestralidad de conformidad con lo señalado en el apartado tercero del presente PPT:**

- Gestión y tramitación integral de los siniestros bajo franquicia de las pólizas correspondientes, recabando a través de METRO la información que sea precisa en relación con los perjudicados o accidentados y las circunstancias de los accidentes o incidencias; valoración de los siniestros, tanto en lo correspondiente a los daños personales como materiales, con los medios adecuados para ello, resolución, y previa autorización por parte de METRO, en su caso, pago y liquidación de los mismos, aportando a METRO la documentación de los expedientes, así como la información sobre los mismos que con carácter sistemático o puntual le solicite.
- Asistencia y mediación en la gestión y tramitación de los siniestros por encima de la franquicia establecida, así como en los casos de las pólizas en que no exista franquicia. Comunicación puntual de los siniestros a las Entidades Aseguradoras, recabando la información que sea precisa en relación con los perjudicados o accidentados y las circunstancias de los siniestros, mediación con las Aseguradoras para la resolución, el pago y liquidación de los siniestros, aportando a METRO la documentación de los expedientes y la información sobre los mismos que con carácter sistemático o puntual le solicite.
- Accesibilidad inmediata por parte de METRO a la situación de los siniestros y a la información y datos de la siniestralidad, mediante una aplicación de acceso a través de internet, para el debido conocimiento y tratamiento de los siniestros y la prevención de los mismos, en su caso.
- Seguimiento permanente, con los medios humanos, técnicos y materiales adecuados, de toda la siniestralidad ocurrida con cargo a las distintas pólizas contratadas y tratamiento informático de la misma, a efectos estadísticos y cualesquiera otros que proceda.

**c. Elaboración de diversos informes:**

- Entrega a METRO de los **informes resumen anual** solicitados para cada uno de los lotes establecidos en la licitación con los resultados obtenidos en la anualidad de vigencia del contrato de mediación. El plazo de entrega y características para estos informes anuales serán los establecidos en los puntos 3.1.2 y 3.2.1 y 3.3.1. de este PPT.
- Realización de **informes periódicos, de carácter mensual/trimestral**, según lo indicado en el apartado 3.1.2 de este PPT.
- Elaboración de Informes globales del Programa de aseguramiento, incluyendo memoria, cuadros de pólizas en vigor, datos más significativos de las mismas

reflejados por separado para cada una de ellas, siniestralidad y estadísticas recomendaciones y sugerencias.

**d. Prestación de asistencia y asesoramiento:**

- Prestación al Tomador del Seguro, a los asegurados y a los beneficiarios, de la asistencia y asesoramiento posteriores a la formalización de los contratos de seguros relativos a las pólizas objeto de esta licitación.
- Información, en general, sobre cuantos aspectos estén relacionados con las pólizas suscritas y la legislación y el mercado del seguro en general.
- Prestación, sin coste adicional alguno, de cuantos servicios profesionales se estimen necesarios o convenientes para el correcto desarrollo y cumplimiento del servicio encomendado, así como celebración de reuniones explicativas, información al público, presentaciones, cursos de formación etc.
- Atención y resolución diligente a la solicitud de información sobre expedientes/siniestros concretos y/o resolución de consultas de carácter urgente realizadas por METRO.

En este sentido se establece 7 días naturales como plazo máximo de respuesta a la solicitud de información de expedientes y de máximo 48h, de lunes a viernes, para la resolución de consultas de carácter urgente.

#### **4. NIVEL DE PRESTACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS QUE OFERTEN LAS PÓLIZAS DE SEGUROS PRESENTADAS POR LOS LICITADORES.**

En la presentación de las ofertas de los seguros para las distintas pólizas, se acepta la participación de una, dos o más Aseguradoras, pudiendo adoptar las pólizas la estructura de capas o coaseguro.

Para todos los lotes:

Para las pólizas aseguradas por una única compañía aseguradora, ésta tendrá que contar con una ratio de solidez financiera ("financial strength rating") emitida por alguna de las siguientes agencias de calificación: Moody's, Standar & Poor's, AM. Best, Fitch, o equivalente, al menos de:

- "A" o superior según Standard & Poor's o Fitch
- "A-" o superior según A.M. Best
- "A3" o superior Moody's

En el caso de que en una misma póliza participen varias Compañías Aseguradoras en modalidad de coaseguro o capas, el 60% del riesgo de dicha póliza será soportado obligatoriamente por aseguradoras que deberán acreditar su solidez financiera con la misma calificación que se señala en el epígrafe anterior para las primeras capas si la póliza es estructurada en capas o la aseguradora abridora y siguientes si la póliza se estructura en coaseguro. Se permitirá que únicamente el 40% del riesgo restante, esto es, el resto de capas o aseguradoras en coaseguro, podrá ser asumido para esa póliza

por aseguradoras que acrediten una ratio de solidez financiera (“financial strength rating”) emitida por alguna de las siguientes agencias de calificación: Moody’s, Standar & Poor’s, AM. Best, Fitch, o equivalente, al menos de:

- “BBB” o superior según Standard & Poor’s o Fitch
- “B++” o superior según A.M. Best
- “Baa1” o superior Moody’s

Las ratios de solidez financiera de las compañías aseguradoras, según las condiciones arriba expuestas, serán demostrados mediante certificación emitida por la agencia calificadora de riesgo que haya publicado la calificación.

El tomador de todas las pólizas de seguros objeto de este concurso es Metro de Madrid, S.A., C.I.F.: A28001352.

Las Compañías Aseguradoras que oferten sus pólizas merced a la mediación de licitador presentarán al menos, los siguientes niveles de prestación a través de la Correduría que las presente:

- Cuando proceda, emitirá los certificados o cartas de garantía que se le soliciten, con carácter inmediato y validez para constatar la existencia del seguro y sus coberturas, y demás efectos, hasta la emisión de la póliza o suplemento correspondiente.
- Expedirá las certificaciones de seguro que solicite METRO, acreditativas, ante la instancia a que se destine, de la cobertura de los riesgos mediante las pólizas correspondientes.
- Facilitará a METRO, así como a otros posibles interesados que éste autorice expresamente, la información o aclaraciones que, en su caso, soliciten sobre cualquiera de las condiciones de las pólizas, y prestará su asistencia y asesoramiento, en caso de siniestro, en todo aquello que sea necesario.
- Gestionará con la máxima diligencia los siniestros, llegando a la resolución de los mismos, y satisfacer las indemnizaciones por los importes correspondientes, en los plazos establecidos legalmente y, dentro de ellos, con la mayor brevedad que sea posible, documentando debidamente las gestiones realizadas.
- Mantendrá puntualmente informado a METRO de la evolución de los siniestros, así como de los pagos de indemnizaciones y de las reservas que se constituyan, explicando, en este último caso, los criterios empleados para la determinación de las mismas.
- Facilitará información sobre la actuación de los peritos o profesionales que intervengan en la resolución de los siniestros, garantizando el correcto proceder de los mismos.
- Gestionará o continuará con la gestión de los siniestros ocurridos durante la vigencia de las pólizas, resolviendo y satisfaciendo finalmente la indemnización correspondiente, aún después de extinguido el contrato de seguro correspondiente.

- La Aseguradora designará un representante o interlocutor y señalará un domicilio para recibir las comunicaciones que se generen como consecuencia del desarrollo de los contratos, debiendo tener dicho interlocutor la autonomía suficiente para adoptar toda clase de resoluciones que la evolución de la prestación de los servicios contratados requiera.
- Cuando, para realizar la prestación de los servicios, o tareas que sirvan de base o complementen a la misma, el personal que a tal efecto designe la Aseguradora precise acceder a la red de METRO, dicho personal estará sujeto a lo previsto en el Reglamento de Viajeros y a las Normas de seguridad establecidas, debiendo ser acompañado por personal autorizado de METRO.
- La aplicación de alguna de las causas de resolución previstas en el PCP o legales implicará la obligación por parte de la ASEGURADORA de devolver la parte proporcional de prima no consumida, correspondiente con el periodo restante desde la fecha de resolución hasta el vencimiento de la anualidad del seguro.
- Entregará a Metro de Madrid la documentación pericial, una vez finalizado el informe, relativa a siniestros amparados en las pólizas recogidas en esta licitación.

Por su parte, METRO, como Tomador de las pólizas que se suscriban se compromete en los siguientes términos:

- METRO efectuará el pago de las primas, en la forma establecida, que se comunicará a la ASEGURADORA, en los plazos legales establecidos para ello, debiendo recibir en todo caso la documentación correspondiente para proceder a la liquidación de las mismas.
- Dada la importancia que puede tener un siniestro consorciable, en las pólizas que aplique, la/s Aseguradora/s de las pólizas objeto de esta licitación estarán obligadas a abonar el recargo correspondiente al Consorcio de Compensación de Seguros, en los 30 días siguientes a la fecha de entrada en vigor de las pólizas. Para ello la/s aseguradora/s deberá/n emitir los suplementos y recibos que correspondan dentro del plazo máximo de 15 días posteriores a la fecha de inicio de vigencia de las pólizas para que Metro proceda al abono de las mismas. De no cumplirse esa condición la aseguradora deberá abonar al CCS el recargo correspondiente a la póliza dentro del plazo establecido legalmente de 30 días.
- = METRO comunicará a la ASEGURADORA las nuevas situaciones de riesgo que hayan de considerarse incorporadas a las pólizas, a efectos de cobertura por las mismas, modificaciones de las existentes, etc., especialmente cuando supongan un aumento del riesgo.
- METRO facilitará, con la mayor rapidez posible, los datos (hechos ocurridos, daños producidos, perjudicados, lugar, fecha, circunstancias, medios, etc.) necesario para la apertura de los siniestros y el inicio de las gestiones conducentes a su resolución.

## 5. NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

El nivel de calidad de servicio ofrecido por las corredurías contratistas de cada uno de los lotes se medirá mensualmente por el cumplimiento de los plazos de entrega de informes periódicos descritos en el apartado y los plazos de resolución de las demandas de información de expedientes o consultas urgente descritos en el apartado 5.

Los indicadores de seguimiento de la calidad de servicio, de aplicación a los tres lotes que integran la licitación salvo las excepciones que se indican expresamente, serán por tanto los siguientes:

- **IM: Plazo entrega informe mensual**, máximo 7 días naturales mes vencido. Este indicador aplica únicamente para LOTE 1.
- **IT: Plazo entrega informe trimestral**, máximo 15 días naturales trimestre vencido. Este indicador aplica únicamente para LOTE 1.
- **IA: Plazo de entrega informe resumen anual**, máximo de 30 días naturales para el lote 1 y máximo de 15 días naturales para el lote 2 y el lote 3.
- **IE: Plazo para remitir información solicitada por METRO en relación con un expediente concreto**, máximo 7 días naturales desde la fecha de solicitud.
- **IC: Plazo para la resolución de consultas urgentes interpuestas por METRO**, máximo 48h desde la fecha de emisión de la consulta (días hábiles).
- **IP: Plazo para la resolución de consultas interpuestas por METRO relacionadas con las pólizas contratadas en el programa asegurador**, máximo de 10 días hábiles desde la fecha de emisión de la consulta.

El incumplimiento de cualquiera de los plazos máximos establecidos para los indicadores descritos supondrá la aplicación de una penalidad a la factura mensual del mes siguiente según se indica en el apartado 36 del PCP.