



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012300214 – SERVICIOS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS PARA METRO DE MADRID, S.A.

Consulta 1:

Una vez revisada la siniestralidad de los dos lotes aun nos surgen dudas que necesitamos que nos terminéis de aclarar, por lo que vemos el dato es un tanto confuso e invita a error dado que no se sabe muy bien cómo interpretar:

Lote 1: Riesgos relativos a los ramos de responsabilidad civil, accidentes y salud

Por lo que indicáis en la pag 5 del anexo 1, las incidencias gestionadas en los últimos tres años son:

OBJETO PÓLIZA	2020	2021	2022
RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG)	INCIDENCIAS: 6.173 RECLAMACIONES: 229 de las cuales la Correduría gestionó: - Sin consecuencias: 68. - Rehusadas: 71 - Indeminizadas: 6 - Pendientes: 36	INCIDENCIAS: 8.018 RECLAMACIONES: 298 de las cuales la Correduría gestionó: - Sin consecuencias: 39. - Rehusadas: 94 - Indeminizadas: 11 - Pendientes: 94	INCIDENCIAS: 6.173 RECLAMACIONES: 229 de las cuales la Correduría gestionó: - Sin consecuencias: 27. - Rehusadas: 99 - Indeminizadas: 8 - Pendientes: 36
SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS (SOV)	Resto: Cía Aseguradoras: 48	Resto: Cía Aseguradoras: 60	Resto: Cía Aseguradoras: 150
SEGURO VOLUNTARIO DE ACCIDENTES (SVA)			
SEGURO ACCIDENTES			

Por favor podrías confirmar:

Por lo que vemos las cifras del 2020 y 2022 son las mismas en cuanto a número de incidencias y reclamaciones, no obstante, hay un descuadre con los que la correduría gestionó:

	2020	2022
INCIDENCIAS	6173	6173
RECLAMACIONES	229	229
Sin consecuencias	68	27
Rehusadas	71	99
Indeminizadas	6	8
Pendientes	36	36
TOTAL GESTIONADAS POR CORREDURIA	181	170
TOTAL GESTIONADAS POR COMPAÑÍA	48	150
Reclamaciones	229	320



Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que se ha publicado el documento “Corrección de errores 2” el cual, da respuesta a la consulta planteada.

Consulta 2:

¿Por qué importes fueron las indemnizaciones? ¿Con que franquicia?

¿Podrías compartir detalle de los importes por siniestro?

¿Cuántos de estos están judicializados?

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que la información solicitada no se considera relevante para la presentación de la oferta, ya que, no es el objeto del contrato. La presente licitación se refiere, únicamente, a la Contratación de los Servicios de Correduría sin incluir la contratación propiamente dicha de las pólizas de seguro.

Asimismo, para una correcta presentación de la oferta técnica, deberán tener en cuenta lo solicitado como contenido mínimo en el apartado “25. Oferta técnica” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

Consulta 3:

Por otro lado, no se distingue si se tratan de reclamaciones de RC General o SOVI ¿Podrías detallar cuantos son para cada ramo y si son por encima o por debajo de franquicia?

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2.

Consulta 4:

¿Podrías indicar la fecha de ocurrencia y la causa?

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2



Consulta 5:

¿Tipo de siniestros (Asistencia Sanitaria, Secuelas, Fallecimientos, incapacidades, etc)?

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2

Consulta 6:

Tomar nota que estos datos son claves de analizar a la hora de buscar potenciales alternativos con el objeto de ganar reputación en el mercado asegurador y optimización en el coste del seguro. Por todo ello os rogaríamos si nos pudierais compartir los datos de siniestralidad de los últimos 10 años indicando ramo, fecha de ocurrencia, franquicia empleada, descripción del siniestro, importe de indemnización y en caso de estar abierto si está en proceso judicial.

Respuesta 6:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2

Consulta 7:

Lote 2. Riesgos relativos a los ramos de Daños patrimoniales y vehículos automóviles

Al igual que en el lote 1 necesitamos conocer datos de la siniestralidad, fecha de ocurrencia, franquicia empleada, descripción y lugar del siniestro, daños ocasionados, importe de indemnización y si son o no consorciable. También si pueden a 10 años nos ayudaría a analizar y poder sacar conclusiones de cara a mejorar y optimizar su programa.

Respuesta 7:

En relación a su consulta, informarles de que El análisis y optimización del programa de aseguramiento es objeto de la ejecución del contrato, y toda la información necesaria para dicha ejecución se entregará a la empresa que resulte adjudicataria de la presente licitación.



Consulta 8:

También y no menos importante, os pedimos que en la medida de lo posible compartáis detalle de las sumas aseguradas, situaciones de riesgo, relación unitaria de material rodante, modelo y año fabricación/antigüedad.

Respuesta 8:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2

Consulta 9:

En el curso de la tramitación de las incidencias recibidas ¿podrías confirmar como se gestiona a día hoy? ¿Asesoría jurídica o en su defecto gerencia de riesgos de Metro de Madrid está involucrada de inicio, es decir, es quien recibe la primera reclamación o por el contrario es el mediador?

Respuesta 9:

En relación a su consulta, informarles de que la información solicitada no se considera relevante para la presentación de la oferta técnica. El licitador deberá presentar en su oferta técnica su propia propuesta de Procedimiento y metodología en la gestión de siniestralidad y prestación de asistencia posterior relacionada con los contratos de seguros intermediados tal y como se indica en el apartado "25. Oferta técnica" del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

Consulta 10:

¿Podrías compartir un diagrama del flujo de información o reclamación que está operativo actualmente?

Respuesta 10:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 9

Consulta 11:

¿dónde se ponen las reclamaciones y a quien llegan en Metro de Madrid?



Respuesta 11:

En relación a su consulta, informarles de que las reclamaciones pueden dirigirse directamente al Corredor, a través de los canales de comunicación habituales (telefónico, correo postal o telefónico) y/o en algunas ocasiones al departamento jurídico de Metro de Madrid. En este segundo caso, se remite la comunicación al Corredor a través de correo electrónico para el tratamiento de la misma.

Una incidencia o hecho ocurrido en las instalaciones de Metro de Madrid se puede comunicar por diferentes medios que Metro de Madrid pone a disposición de sus clientes: Complimentación de un Parte de Incidencia en la estación y/o Comunicación al departamento de Atención al cliente de Metro de Madrid a través de los distintos canales de comunicación que tienen establecidos.

Consulta 12:

¿con qué frecuencia y modo canalización hacia al bróker?

Respuesta 12:

En relación a su consulta, informarles de que todas las incidencias o hechos ocurridos en las instalaciones de Metro de Madrid que pueden derivar en una posterior reclamación se comunican diariamente al Corredor a través de correo electrónico para su gestión y tratamiento.

Consulta 13:

El pliego dice que para el lote 2 se dará asistencia en las reclamaciones de daños producidos por terceros. ¿cuántos exptes de reclamación de daños en vía amistosa se han tramitado cada año en los últimos 5 años?

Respuesta 13:

En relación a su consulta, informarles de que en el documento “Anexo_1_PPT” se aporta la información disponible en relación a la tramitación de los expedientes de reclamación de daños en vía amistosa.

Consulta 14:

¿daño reclamado y cuantía?

Respuesta 14:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2 la información solicitada no se considera relevante



para la presentación de la oferta, ya que, no es de aplicación al objeto de contrato de la presente licitación que se refiere, únicamente, a la Contratación de los Servicios de Correduría sin incluir la contratación propiamente dicha de las pólizas de seguro.

Para la presentación de oferta técnica se solicita exclusivamente lo indicado en el apartado 25 del PCP.

- Metodología y herramientas para el análisis diagnóstico del programa actual de seguros y para la elaboración de propuesta del nuevo programa
- Metodología y herramientas de trabajo para la asesoría sobre situación previa del Mercado Asegurador, para la elaboración de Pliegos Técnicos y para la valoración de ofertas para la contratación de seguros.
- Plan de formación en materia de Gerencia de Riesgos y de Seguros
- Procedimiento y metodología en la gestión de siniestralidad y prestación de asistencia posterior relacionada con los contratos de seguros intermediados.

Consulta 15:

¿alguno tramitado por vía judicial con involucración del bróker?

Respuesta 15:

En relación a su consulta, informarles de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta número 2

Consulta 16:

Con respecto a nuestra consulta anterior sobre la siniestralidad de Daños Materiales, necesitamos:

- a. Fecha del Siniestro
- b. Lugar ocurrencia
- c. Cobertura afectada
- d. Breve descripción del suceso
- e. Estado: abierto/cerrado
- f. Posible 3º responsable del siniestro
- g. Presupuesto/valoración del daño
- h. Franquicia aplicable en ese expte
- i. Reservas abiertas
- j. y por último pagos indemnizados.

También identificarse aquellos siniestros que puedan haber sido o estar tramitándose por el CCS, y sobre cualquier suceso ya pasado, posibles medidas de corrección habilitadas o instauradas para evitar vuelva a darse su ocurrencia.



Respuesta 16:

En relación a su consulta, informarles de que el desglose de información solicitado no se considera de relevante para la presentación de la oferta ya que no es de aplicación al objeto de contrato de la presente licitación que se refiere únicamente a la Contratación de los Servicios de Correduría sin incluir la contratación propiamente dicha de las pólizas de seguro.

En el documento “Anexo_1_PPT” se aporta información relacionada con la siniestralidad tratada en los últimos 3 años, información que se considera suficiente para la presentación de la oferta técnica para la que se solicita exclusivamente lo indicado en el apartado “25. Oferta técnica” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

Consulta 17:

¿Podrías compartir copia de las pólizas actuales de seguros? Por lo que vemos en el RFP se solicita un análisis y optimización de la estructura actual de seguro

Respuesta 17:

En relación a su consulta, informarles de que lo que se solicita en RFP es lo indicado en apartado “25. Oferta técnica” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

El análisis y optimización del programa de aseguramiento es objeto de la ejecución del contrato, y toda la información necesaria para dicha ejecución se entregará a la empresa que resulte adjudicataria de la presente licitación

En Madrid, a 28 de julio de 2023.