



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

---

### Consulta 1:

Número de siniestros tramitados por Responsabilidad Civil desglosados como sigue:

Nº siniestros por lesiones

Nº de siniestros de Daños Materiales

Número de siniestros SOV

Volumen estimado de llamadas de perjudicados

Informe anual de gestión de reclamaciones 2022

Hemos revisado la cláusula LOPD de tratamiento de datos que figura en el pliego con nuestro departamento Legal y agradeceríamos se pudiera sustituir por una cláusula de cesión de datos de responsable a responsable.

### Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que en lo relativo al número de siniestros tramitados por Responsabilidad Civil, de los indicados en el Anexo I PPT, aportados el desglose solicitado según sigue:

- *Nº de siniestros por lesiones y daños:*

<i>Desgloses siniestros por lesiones y daños</i>	<i>Por Lesiones</i>	<i>Por Daños</i>	<i>Por ambos tipos de daños</i>
<i>2021</i>	245	42	11
<i>2022</i>	35	282	23

- Nº de siniestros SOV, de las reclamaciones indicadas en el Anexo al PPT, se gestionaron 28 con cargo al SOV en el año 2022 por importe de: 16.927,82€.
- Volumen estimado de llamadas de perjudicados: No disponemos de los datos de reclamaciones discriminados por llamadas telefónicas de los reclamantes. Las reclamaciones se reciben por diferentes vías (Asesoría Jurídica de Metro, reclamación directa a la Correduría o la Aseguradora y Servicio de Atención al Cliente (Web, telefónica, e-mail) o directamente a través de las Hojas de Reclamación Oficial.



- En cuanto al informe anual de gestión de reclamaciones 2022 es propiedad de nuestro Corredor actual y está sometido a nuestra confidencialidad. Los datos de siniestralidad más significativos han sido comunicados, sin perjuicio de lo cual, adicionalmente, podrán recabarse aquéllos que se consideren una aclaración necesaria para la presentación de la oferta.
- En relación a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) indicar que se ha publicado el documento “Corrección de errores 1” el cual, da respuesta a la consulta planteada.

En Madrid, a 25 de julio de 2023.