

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIO DE MEDIADOR DE SEGUROS DE LA AGENCIA DE LA VIVIENDA DE CATALUÑA (AHC).

Primera. Objeto del contrato

El objeto del contrato de servicio de mediador de seguros consiste en:

1. La prestación en el tomador del seguro de los servicios de mediación y asesoramiento preparatorios para la licitación pública y posterior formalización de los nuevos contratos de seguros.
2. Gestión de los siniestros derivados de las pólizas de seguros de la AHC, así como la asistencia al tomador del seguro, al asegurado, al beneficiario ya los perjudicados, en relación con los siniestros cubiertos por las pólizas de seguros suscritas por la Agencia de la Vivienda de Cataluña (en adelante AHC).
3. La gestión en el tomador del seguro, en el asegurado y en el beneficiario de los suplementos de altas y bajas de las pólizas en gestión.
4. Facilitar a la Dirección Financiera, Presupuesto y AHC la información del Mercado Asegurador.

Con el fin de precisar los servicios a prestar, a continuación se desarrollan con más detalle las tareas que integran los servicios objeto del contrato:

Segunda. Servicios a prestar en el ámbito de la contratación:

Además de lo previsto en la cláusula primera de este pliego, el adjudicatario realizará, bajo el control de la Área de Planificación y Control integrante de la Dirección Financiera, Presupuesto y Compras de la AHC, los siguientes servicios:

1. Colaborar en la evaluación de las necesidades de seguros de la AHC.
2. Asesorar continuamente, mediante técnicos especializados, sobre la evolución y el análisis de riesgos, con el objeto de conseguir mejoras en las condiciones técnicas y económicas de los seguros contratados.

3. Prestar al tomador del seguro la asistencia técnica para la preparación de las licitaciones y posterior formalización de los contratos de seguros que pueda suscribir la AHC (pliegos de prescripciones técnicas), de acuerdo con la disponibilidad del mercado asegurador y los distintos planteamientos aseguradores que puedan proponerse identificando las coberturas, garantías, franquicias y la estimación de coste máximo de prima mediante, en su caso, de los sondeos en el mercado asegurador buscando la mejor relación calidad/precio.

Tercera. Gestión de siniestros:

1. El servicio consistirá en la tramitación desde el inicio hasta su finalización todos los siniestros amparados en las pólizas de seguros de la AHC
 - a. A tal efecto, el adjudicatario del servicio, realizará las siguientes funciones:
Atender las comunicaciones de siniestros por vía telefónica o por medios telemáticos que pueden llegar a comunicarse por parte, entre otros:
 - De los causantes de los siniestros
 - De los perjudicados de los siniestros
 - De las Bolsas de Vivienda y Oficinas locales de Vivienda municipales integrantes de la Red de Mediación de Alquiler Social
(XMLLS en adelante)
 - Del personal del AHC.
 - b. Realizar las gestiones oportunas ante las compañías aseguradoras.
 - c. Realizar el seguimiento e informar a las partes implicadas de las gestiones que se llevarán a cabo indicando el plazo previsto de reparación, de visita de peritos (en su caso).

En definitiva el adjudicatario, será el gestor de toda la siniestralidad de las pólizas de seguros en que el tomador es el AHC .

- d. Dará información semanal en ficheros en el formato que se acuerde entre la AHC y el adjudicatario, para poder cargar la información de siniestros en los sistemas informáticos de la AHC, con el fin de que ésta disponga del histórico de siniestros así como de la información de los trámites realizados o en curso.
2. Sin perjuicio de otros servicios que puedan derivarse del contenido de la cláusula primera de este pliego, el adjudicatario supervisará, bajo el control de la Dirección

Financiera, Presupuesto y Compras mediante el Área de Planificación y Control de la AHC, la siniestralidad declarada, asegurada y no asegurada en las pólizas de seguros suscritas por la Agencia.

- a) Recibir el estado de los siniestros en un formato que se acordará al inicio del servicio para su incorporación a la aplicación informática de siniestros de la Agencia de la Vivienda de Cataluña (HABICAT) con una periodicidad semanal, abrirlos en el sistema propio del mediador y comunicarlos, de inmediato, a la entidad aseguradora.
- b) Atender a los clientes de la AHC y abrir los comunicados de siniestros necesarios así como el asesoramiento que se les tenga que ofrecer.
- c) Obtener la información necesaria para la adecuada tramitación de siniestros, tanto por parte de los tramitadores del siniestro como por parte de la entidad aseguradora
- d) Obtener de la entidad aseguradora la información necesaria para la adecuada tramitación de los siniestros y facilitar 2 veces a la semana, en el Área de Planificación y Control de la AHC los siniestros abiertos el día anterior, así como la agenda de las tareas necesarias para tramitar estos siniestros, así como solicitar la aportación de datos o documentación adecuada.
- e) Mantener actualizada a diario la siguiente información:
 - Número de referencia del siniestro abierto por la entidad aseguradora.
 - Provisión técnica actualizada.
 - Provisión económica actualizada.
 - Nombre y apellido del perito/s, en su caso de que intervinieran en la tramitación del siniestro.
 - Aceptación y rechazo del siniestro por el asegurador. En caso de rechazo, se reclamará un informe al asegurador, donde se realizará una valoración del mismo, teniendo en cuenta las coberturas establecidas en la póliza de seguros.
 - Apoyo técnico por parte de profesionales especializados en la temática de cada una de las pólizas y expertos en la valoración de daños, para todos los siniestros en los que la Agencia lo solicite y, en cualquier caso en la siniestralidad especialmente grave por razón de cuantía o materia.
 - Costes de la siniestralidad, importes liquidados y documentación acreditativa en casos determinados ya petición de la AHC
 - Envío de los informes periciales en los que la aseguradora fundamenta las propuestas de indemnización y realizar las aclaraciones oportunas, en su caso

y a petición de la AHC, así como cualquier otra información prevista o necesaria para la tramitación de siniestros de la AHC .

f) Proporcionar asistencia y soporte técnico, así como gestionar la tramitación de toda la siniestralidad . A tal fin, el mediador designará a los siguientes profesionales, con experiencia mínima de 5 años en el ejercicio de las respectivas profesiones:

- Un director técnico, responsable de nuestro contrato, localizable las 24 horas del día, que deberá ser mediador de seguros colegiado o acreditar la experiencia en el sector como director técnico. Este perfil que será el responsable del contrato no determinamos una dedicación específica dado que deberá actuar con este contrato de acuerdo con los requerimientos expresados en los pliegos y en función de la potestad organizativa del adjudicatario.
- Un abogado, para la tramitación de siniestros de defensa jurídica y para realizar el asesoramiento necesario a los usuarios en materia de esta tipología de pólizas.
- Tres tramitadores , a tiempo completo, para la tramitación y gestión de los siniestros de la Agencia, así como para la atención telefónica a nuestros usuarios.
- Un Administrativo para la tramitación de altas y bajas de pólizas.

Los tramitadores y el administrativo tendrán que estar destinados al 100% de su jornada en el contrato y el abogado tendrá que dedicar un 30% mínimo de su jornada al contrato con el fin de garantizar la fluidez y rapidez en la resolución de siniestros , entre otros.

g) Dar la debida asistencia y soporte técnico en la tramitación de los siniestros con cobertura de riesgos extraordinarios. En este caso, el mediador designado actuará ante el Consorcio del Compensación de Seguros, como intermediario entre este ente y la Agencia de la Vivienda de Cataluña, desarrollando, como mínimo las siguientes tareas: comunicar los siniestros, procurar la aportación de la información y la documentación necesaria para su tramitación, velar para que el asegurado perciba la indemnización ajustada y correspondiente.

h) Velará y asistirá a los peritos nombrados por la aseguradora, a efectos de que puedan llevar a cabo la cuantificación de los daños y/o pérdidas producidas como consecuencia de un siniestro amparado en la póliza.

i) En caso de rechazo del siniestro por parte del asegurador, el mediador facilitará preceptivamente al Área de Planificación y Control un informe que contenga su valoración

al respecto, con cita y análisis de las coberturas y exclusiones previstas en el pliego de prescripciones técnicas y en la normativa vigente.

- j) Participación y soporte técnico en las Comisiones de Siniestros y Sesiones de Trabajo, que dirige el Área de Planificación y Control.

Con carácter previo a la celebración de las Comisiones de siniestros, y con una antelación de 7 días, el mediador entregará el orden del día con la relación de asuntos a tratar y la documentación anexa relativa al estado de la gestión de los siniestros.

- **Comisión de Seguimiento de Seguros y Siniestros:**

Periodicidad : Trimestral

Participantes : El mediador y la Agencia, y en su caso, la compañía aseguradora.

Siniestros Pendientes : Revisión de la siniestralidad para cuidar el flujo de información entre la aseguradora, el mediador y la Agencia y revisar plazos de resolución de siniestros, así como el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Siniestro Rechazados: Revisión de los siniestros rechazados por la aseguradora. Análisis de la tipología de siniestros y motivos de rechazo.

Siniestros Problemáticos: Revisión de los siniestros que merezcan especial atención y cuidado (alto importe reclamado, pluralidad de perjudicados, siniestros repetitivos...)

Contrataciones y emisión de pólizas

- **Las sesiones de trabajo extraordinarias** que se les convoque.

- k) El mediador facilitará el servicio de mensajería, para hacer llegar todo lo que no se emita en formato digital.

Cuarta. Gestión de las pólizas. Altas, bajas y renovaciones:

1. El adjudicatario gestionará todas las pólizas contratadas en el momento de inicio del contrato, de acuerdo con el inventario que será entregado por la AHC.
2. Asimismo será responsable de las altas, bajas y modificaciones, con la periodicidad que ambas partes acuerden y mediante la utilización de medios telemáticos por la comunicación entre las partes que también serán acordados entre sí.



3. Será necesario que el adjudicatario genere los certificados de seguro y los envíe a la AHC en el formato que se definirá al inicio del contrato, para que la AHC pueda poner a disposición de terceros en función de la tipología de seguro y de beneficiarios.
 4. El adjudicatario será responsable junto con las compañías aseguradoras de emitir las notas de cargo correspondientes con periodicidad mensual así como posibles abonos, rectificaciones, extornos y otros, de forma telemática y en los formatos y tipos de ficheros que se determinen de común acuerdo con el AHC.
 5. En relación con los suplementos de altas y bajas de las pólizas, se requerirán los siguientes servicios:
 - Facilitar mensualmente a la Dirección Financiera, Presupuesto y Compras mediante el Área de Planificación y Control de la AHC el detalle de la relación de suplementos de altas y bajas producidos, con sus correspondientes costes.
 - Facilitar, debidamente revisados, los certificados de seguros, los suplementos de altas y bajas y los apéndices, dentro de los 2 días siguientes al día en que se haya solicitado por el Área de Planificación y Control de la AHC.
 - Facilitar los costes de renovación y regularización de las pólizas de seguros (costes de los suplementos de altas y bajas producidos durante el año).
 - Tramitar los suplementos de altas y bajas
 - Emisión, revisión y envío por correo, de los certificados de seguro correspondientes a las pólizas multirriesgo y defensa jurídica del programa de mediación de la Xarxa de alquiler social.
 6. Participación y soporte técnico en las Sesiones de Contratación, que dirige la Dirección Financiera, Presupuesto y Compras, siguientes:
 - **Sesiones de contratación Ordinarias: Mensual**
Objeto: Verificación mensual del servicio que presta el mediador (mediante estrecha colaboración con el equipo que el adjudicatario destina a este servicio).
- A realizar por el mediador: entrega de la siguiente documentación:
- a. Relación mensual de suplementos (alta/baja/modificación) solicitados, pendientes y finalizados. En definitiva control mensual de movimientos, y control acumulado de suplementos –desglosado por pólizas Se acordará con el adjudicatario la forma, medio y datos de este informe.

- b. Detalle de los riesgos cubiertos: estado/situación del objeto asegurado con periodicidad semestral: relaciones, cuadros informativos, presentaciones informáticas (o cualquier otro elemento/archivo adecuado) que permitan determinar el alcance exacto de los bienes asegurados por la AHC en todo momento –y desglosado por Pólizas, en definitiva Inventario de bienes y seguros.

○ **Sesiones de contratación de cierre de ejercicio y preparatoria de la renovación de los contratos de seguros: Anual**

Objeto: llevar a cabo el cierre del ejercicio respecto a cada una de las pólizas en relación con las que prestan servicio el mediador, facilitando el apoyo necesario para garantizar la renovación del seguro.

Tareas a cargo del mediador:

- a. Conocer las primas por adelantado, a efectos de poder poner en marcha los trámites para la renovación de las coberturas de seguros.
- b. Entregar el informe de regularización anual (que incluye todos los movimientos significativos a lo largo del año, y que contiene todas las modificaciones acumuladas a 31/12) con propuesta de prima de renovación, velando para que esté a disposición del AHC en el primer trimestre del año.
- c. Entregar el informe de participación en beneficios, en su caso. Se facilitará en un plazo máximo de 3 meses a partir de la finalización de cada ejercicio, individualizado por tipologías de pólizas. Se verificarán y cuadrarán todos los registros facilitados por el asegurador en referencia a la carga siniestral. Se informarán y justificarán todas las diferencias existentes entre los datos aportados por éste y los registros internos del mediador.
- d. Entrega de certificados anuales de renovación de coberturas con la máxima antelación (y/o conocimiento de primas individualizadas). Los certificados se entregarán en formato digital.
- e. Prospección de mercado: informes de benchmarking; novedades aseguradoras a considerar susceptibles de suplemento (o cuando no de nueva puja); anticipo de nuevos riesgos, y las consiguientes coberturas, tendencias...

• **Sesiones de contratación extraordinarias :**

Se convocará cuando se considere necesario pero siempre al menos una sesión anual.

Objeto: tratamiento de nuevas coberturas para nuevas situaciones de riesgo detectadas.

Tareas a cargo del mediador:

- a. Instar al asegurador a fin de conseguir soluciones de cobertura a las nuevas situaciones de riesgo detectadas.
 - b. Entregar informe que contenga el estudio del nuevo riesgo y las posibles soluciones a su cobertura.
7. Para una mejor gestión de la contratación, se podrá solicitar la emisión de informes, como por ejemplo:
 - Informe de estado/situación del objeto asegurado: relaciones, cuadros informativos, presentaciones informáticas que permitan determinar el alcance exacto de los bienes asegurados por la AHC en todo momento -y desglosado por tipologías de pólizas- .
 - Informes de prospección de mercado, y de asesoramiento e información sobre novedades aseguradoras, nuevos riesgos, y propuestas de consiguientes coberturas.
8. Dar el apoyo necesario para garantizar la renovación de los seguros, con las máximas garantías, y para satisfacer las primas dentro del primer mes. El mediador velará para que la entidad aseguradora realice las tareas de carácter administrativo/contractual en el más breve plazo:
 - Liquidación de prima.
 - Supervisión y revisión de las notas de cargo (no factura electrónica) que girará el mediador y que incluirá sus honorarios.
 - Las notas de cargo se tendrán que presentar de forma inmediata a los efectos de que la AHC pueda tramitar y realizar el pago lo antes posible, y en caso contrario entregue los justificantes oportunos exonerando de toda culpa a la Agencia de la Vivienda de Cataluña ante el Consorcio de Compensación de Seguros, en el supuesto de ocurrencia de un riesgo consorciable .
9. El mediador velará por garantizar su acceso a las aplicaciones informáticas de las entidades aseguradoras, relacionadas con la gestión de las coberturas de la AHC.
10. En cada nota de cargo, el mediador incluirá sus honorarios por el servicio efectuado.

Quinta. Sistemas informáticos

El mediador tendrá que poner a disposición de la Agencia de la vivienda de Cataluña, su programa informático. La finalidad es determinar conjuntamente la información a incorporar en los sistemas de la AHC con los mecanismos que se determine por ambas partes: traspaso periódico de ficheros, etcétera.

El mediador deberá adecuar de común acuerdo con la AHC su sistema informático a las necesidades del tomador haciendo las modificaciones oportunas, a fin de que sea

compatible con el sistema propio de la Agencia de la vivienda de Cataluña (HABICAT) con soluciones que no representen una inversión en horas y costes excesivos.

Sexta. Informes del Mercado Asegurador.

Consistirá como mínimo, en:

- **Informe anual** comparativo de las tendencias del mercado asegurador con las pólizas intermediadas , y donde se dé opinión sobre tasas, riesgos y garantías similares. Así como, de la adecuación de las coberturas de seguros en relación con la siniestralidad ocurrida.
- **Informe semestral** con la evolución de la siniestralidad. Confeccionar informes periódicos (semestrales) que reflejen el número, valor y causa de los siniestros cubiertos y de los no cubiertos y desechados por los contratos de seguros suscritos.
- **Informe trimestral** con el detalle y costes de los suplementos de altas y bajas habidos en cada una de las pólizas intermediadas .

Séptima. Exclusividad.

Durante la vigencia del contrato el adjudicatario tendrá la exclusividad en la mediación de los contratos de seguros suscritos por la Agencia de la Vivienda de Cataluña y que se relacionan a continuación:

Pólizas MULTIRIESGO
Viviendas individuales, propiedad de la Agencia o administradas por ésta.
Promociones de vivienda de obra vieja propiedad de la Agencia.
Promociones de vivienda de obra nueva propiedad de la Agencia o administrados por ésta
Locales, trasteros o parkings individuales, propiedad de la Agencia o administrados por ésta
Cobertura de seguros multirriesgo por las <u>oficinas, almacenes y sedes</u> de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, en los diferentes servicios territoriales de Cataluña, así como los elementos patrimoniales (equipos fijos y móviles)
Pólizas DEFENSA JURÍDICA



Cobertura de seguros por la <u>protección jurídica</u> de las viviendas gestionadas por la Red de Mediación de Alquiler Social.
Pólizas RESPONSABILIDAD CIVIL
Cobertura de seguros de <u>responsabilidad civil y patrimonial del personal</u> de la Agencia de la Vivienda de Catalunya.
Cobertura de seguros de <u>responsabilidad civil de los altos cargos y administradores</u> de la Agencia de la Vivienda de Catalunya.
Cobertura de seguros de la <u>flota de vehículos</u> de la Agencia de la Vivienda de Catalunya.

El mediador que gane la licitación, asumirá la gestión de las pólizas que estén emitidas y vigentes, así como la tramitación de los siniestros que se deriven.

Nota: En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana, prevalece la versión catalana del mismo.