

**CONTRATO PRIVADO  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

A)95



**CONTRATO PRIVADO**

**DE PRESTACION DE SERVICIOS**

**ADMINISTRATIVOS SOBRE SEGUROS**

**SUSCRITO ENTRE**

**CNP IAM S.A. Sucursal en España**

**Y**

**MANTENIMIENTO, GESTION DE RENTING  
Y ADMINISTRACION DE FLOTAS, S.A.**

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En Madrid a 1 de Noviembre de 2009

## I - LAS PARTES

### DE UNA PARTE

CNP IAM S.A. Sucursal en España (en adelante CNP) con CIF W-0013619-8, actuando en su nombre D. Francesc Rabassa Montesinos con DNI-NIF 38078205-A y con domicilio a estos efectos en Madrid, en la calle Ochandiano, no 10, 2a planta, como apoderado en virtud del acuerdo adoptado por D. Antoine Lissowski Representante Legal de CNP IAM, S.A. de fecha 8 de julio de 2008, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo: 20.063, Libro: O, Folio: 34, Sección: 8, Hoja: M-353977 Inscripción 1.

### DE OTRA PARTE

MANTENIMIENTO, GESTION DE RENTING Y ADMINISTRACION DE FLOTAS, S.A., con CIF A-81861247 (en adelante, MGA), actuando en su nombre Dña. Lourdes Candel Valencia, mayor de edad y con domicilio a estos efectos en Rosario Pino nº 14-16 de Madrid, provista de N.I.F. 803.383-Q, como Directora General en virtud del poder otorgado a su favor en la escritura pública número 629 de 25 de marzo de 2008 autorizada por el Notario de Madrid D. Luis Sánchez Marco e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en la hoja abierta a la Sociedad con el número 39 de inscripción.

## II - EXPONEN

Que CNP es una entidad aseguradora inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras obrante en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el nº E-0161.

Que asimismo CNP es la entidad aseguradora que asume el riesgo de Desempleo en el producto de seguro denominado "Seguro Protección de pagos" que tiene suscrito con el Grupo Mutua Madrileña, el cual consiste en el pago de la suma asegurada establecida en el contrato de seguro. CNP ha firmado un catalogo de servicios con el Grupo Mutua Madrileña, para la gestión de siniestros en base a las póliza de seguro, ya sea directamente o a través de terceros concertados a tal fin.

Que CNP tiene la intención de asignar a una entidad externa las tareas administrativas relacionadas con la atención telefónica y la gestión de los siniestros correspondientes al "Seguro de Protección de Pagos" mencionado anteriormente, comercializado a partir del 1 de Noviembre de 2009 de la que CNP es aseguradora, celebrando para ello los acuerdos pertinentes con una entidad especializada, de manera que ésta actúe en nombre de CNP para la realización de dichas tareas.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

MGA FLOTAS tiene la intención de encargarse de las tareas administrativas relacionadas con la atención telefónica y tramitación de los siniestros correspondientes al Seguro señalado en el expositivo anterior.

Que ambas Entidades han llegado a un acuerdo mediante el cual MGA prestará a CNP los servicios de atención telefónica y gestión de los siniestros del producto que figura en el Anexo I al presente contrato.

En consecuencia, estando las partes de acuerdo y reconociéndose capacidad legal suficiente para obligarse mutuamente, sujetan el presente contrato a las siguientes:

## III - CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

CNP, mediante el presente contrato, asigna a MGA las tareas administrativas relacionadas con la atención telefónica y la gestión de los Siniestros que pudieran producirse en relación al Seguro de Protección de pagos para la garantía de Desempleo relacionado en el Anexo II a este contrato, comercializado a partir de 1 de Noviembre de 2009 por el Grupo Mutua Madrileña.

En virtud del presente documento, CNP otorga a MGA todos los poderes necesarios, para que desempeñe las tareas relacionadas en este contrato.

CNP, mientras permanezca en vigor el presente contrato, proporcionará a MGA todos los datos, medios y la información necesaria que le permita llevar a cabo correctamente los servicios relacionados en el presente contrato.

MGA tendrá derecho en todo momento a solicitar a CNP cualquier tipo de información adicional que fuera necesaria para la correcta realización de los servicios relacionados en el presente contrato.

Las partes reconocen que el buen fin del presente contrato descansa en la precisión, exactitud y certeza de la información facilitada por CNP, tanto propia como del Grupo Mutua Madrileña, a MGA, por lo que MGA no será considerado responsable por las consecuencias que se pudieran derivar de inexactitudes, errores u omisiones en la información que le sea facilitada para el desempeño de los servicios.

MGA deberá tener debidamente ordenadas e identificadas las funciones para el cumplimiento de los servicios incluidos en el presente contrato, teniendo una clara división de las responsabilidades que conllevan las operaciones asociadas a los mismos.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

MGA prestará a CNP los servicios de atención telefónica y gestión administrativa de los siniestros en relación solo y exclusivamente al seguro incluido en el Anexo I al presente contrato, dentro del marco de la legislación sobre Seguros, y sin que por ello asuma los deberes y responsabilidades legales derivados del referido Seguro.

Los servicios de gestión de los siniestros se llevarán a cabo a través de las herramientas informáticas de las que CNP dispone, y en concreto "Plataforma CNP para Gestión de Siniestros".

## SEGUNDA.- GESTIÓN DE SINIESTROS

### 1. Tareas Administrativas de gestión de siniestros

MGA tendrá asignadas como principales funciones, las siguientes:

- Gestión de la Línea telefónica de atención a clientes para la gestión de siniestros.
- Recepción de los siniestros y registro en la Plataforma CNP para Gestión de Siniestros.
- Análisis de primer nivel y segundo nivel de los siniestros.
- Envío de comunicaciones a los clientes.
- Análisis de la documentación acreditativa del siniestro.
- Solicitud y recepción de la documentación necesaria para la continuidad de la prestación.
- Tareas de Reporting periódico.

Todas las funciones desempeñadas por MGA se realizan en nombre y por cuenta de CNP. En consecuencia, en las conversaciones telefónicas mantenidas con los clientes se identificará como CNP. Igualmente, las comunicaciones escritas efectuadas a los clientes se realizarán en el papel de giro y tráfico de CNP. Ésta entregará a MGA todos los stocks de papel necesarios, o bien habilitará los mecanismos necesarios para que dichos documentos se generen automáticamente a través de la Plataforma CNP para la Gestión de los Siniestros.

### 2. Línea telefónica de atención a clientes

MGA proporcionará un servicio de Atención Telefónica a los Asegurados, para la recepción y gestión administrativa de los siniestros que pudieran producirse, poniendo a su disposición el siguiente número de teléfono:

- Teléfono del Grupo Mutua → 902 555 559
- Teléfono de MGA → 91 506 96 96
- Teléfono de CNP → 91 524 34 19

Por su parte CNP dispondrá de un apartado de correos para la recepción de la documentación, que será remitida por CNP por valija interna o por e-mail escaneada con contraseña a MGA para su análisis.

- Apartado de correos 141 – 28080 Madrid

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Todas las llamadas y documentación serán registrados y/o archivados y/o custodiados quedando a disposición de CNP.

Se establecen los siguientes niveles de servicio respecto a la atención de llamadas telefónicas:

## 1. Llamada recibidas:

- a. Tiempo de respuesta: 80% llamadas atendidas antes de 30 segundos.
- b. Tiempo estimado promedio de la llamada → 4 minutos
- c. Máximo ratio de abandono → objetivo general diario máximo 5%. Durante los cuatro primeros meses, debido al impacto de la campaña televisiva y las renovaciones de los asegurados de Mutua Madrileña, se establecerá un máximo del 7%.
- d. Configuración de las colas de espera: tiempo máximo de espera antes de la desconexión, 5 minutos.

## 2. Llamada emitidas:

- a. Número de intentos mínimos cuando no es posible localizar telefónicamente a un cliente → 2º intento + 1 día hábil y 3er. Intento + 2 días hábiles.

El horario de atención queda establecido desde las 09:00 h. hasta las 19:00 h. ininterrumpidamente, de lunes a viernes, salvo fiestas nacionales.

## 3. Procedimiento Administrativo Gestión de Siniestros

MGA gestionará diariamente los siniestros que puedan derivarse en los siguientes plazos establecidos:

- i. Comunicación y Apertura del Expediente → Todas las comunicaciones de siniestro se realizarán a través de la Línea de Atención a clientes y serán registradas simultáneamente en la plataforma CNP para la gestión de siniestros. Primeramente, se recogerán los siguientes datos:

- NIF
- Entidad (Mutua Madrileña o Aresa)
- Ramo (Autos, accidentes, hogar, vida o salud)
- Tipo de pago (único o fraccionado)
- Nº de Póliza

Se conectará con el Grupo Mutua Madrileña, mediante Web Services, para que nos responda si el asegurado es o no tomador de la entidad/póliza y nos informe sobre la fecha de efecto de la póliza y la fecha de efecto de alta del tomador.

### No cumple con esta condición de adhesión:

- Se informará al asegurado que no cumple con las condiciones de adhesión. Si hubiera un problema de comunicación con la Web Services, se realizaría una comunicación telefónica con el asegurado en cuanto quede restablecido el sistema.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## Cumple con esta condición de Adhesión:

- Seguiremos introduciendo los datos del siniestro: fecha de ocurrencia, fecha de declaración, fecha de alta del último contrato, datos personales del beneficiario, etc.
- Se informará sobre el riesgo cubierto si el asegurado lo requiere.
- Se generará y enviará de la carta de solicitud de documentación (**MODELO 1** contenido en el Anexo I)

Esta parte del proceso se realizará de forma inmediata, siempre y cuando la comunicación con la Web Services sea correcta.

- ii. Reclamación de documentación → Se considera como plazo estimado de recepción de la documentación solicitada al asegurado/beneficiario 30 días naturales.

Si transcurridos 30 días naturales desde el envío de la carta de solicitud de documentación, esta no se hubiera recibido o fuera incompleta, la “Plataforma CNP para la gestión de siniestros” emitirá de manera automatizada, una nueva carta para reclamar la documentación pendiente. En este caso MGA únicamente tendría que imprimir dichas cartas y enviarlas por correo.

Si el Asegurado no proporcionase dicha documentación, la “Plataforma CNP para la gestión de siniestros” procederá al cierre administrativo del siniestro sin perjuicio de que pueda ser abierto de nuevo si finalmente el Asegurado envía la documentación reclamada.

- iii. Recepción de la documentación y examen del expediente → El análisis del expediente se producirá una vez recibida la documentación en un plazo máximo de tres 3 días hábiles desde la recepción.

Tras el análisis podrán darse las siguientes situaciones:

El siniestro es aceptado, si del examen del expediente se determina que existe derecho al cobro de la prestación, se emitirá comunicación al asegurado (**MODELO 2** contenido en el Anexo I)

El siniestro es rechazado, si del examen del expediente se determina que no existe derecho al cobro de la prestación se emitirá comunicación al asegurado indicando el motivo del rechazo (**MODELO 3** contenido en el Anexo I).

Las aceptaciones o rechazo de los siniestros se entenderán realizados por CNP, llevando a cabo MGA las labores administrativas señaladas en el presente apartado conforme a las instrucciones que a tal efecto aquélla le indicará en todo momento.

- iv. Pago de la indemnización prevista → El pago de los siniestros se realizará directamente por CNP, no interviniendo MGA en dicha materia. MGA, cuando realice la aceptación en la plataforma CNP para la gestión de siniestros, informará al Grupo Mutua Madrileña simultáneamente y de forma automatizada, a través de Web Services con el fin de que el Grupo Mutua Madrileña confirme el cobro del recibo objeto de cobertura y autorice al abono de la indemnización.

Si el Grupo Mutua Madrileña confirma que el recibo está impagado y fuera de cobro, CNP procederá al rechazo del siniestro enviando comunicación de dicha circunstancia al Asegurado.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Si el Grupo Mutua Madrileña confirma que el recibo está pagado y fuera del plazo de devolución, la "Plataforma CNP para la gestión de siniestros" comprobará de manera automatizada que no supere el límite máximo establecido en póliza.

1. No supera el límite → CNP generará de forma automatizada y diaria un fichero de pagos para realizar el abono a los Asegurados con el importe indicado por el Grupo Mutua Madrileña.
2. Supera el límite → CNP generará de forma automatizada y diaria un fichero de pagos para realizar el abono a los Asegurados con el importe máximo hasta el límite establecido en póliza.

El plazo máximo establecido para este proceso será de 2 días hábiles una vez recibida la autorización por parte del Grupo Mutua Madrileña.

En aquellos casos en los que sea necesario continuar con el pago sucesivo de un mismo siniestro, el procedimiento será igual al especificado en este punto, teniendo en cuenta que sólo se solicitará la documentación necesaria para verificar el mantenimiento de la situación (Vida Laboral Actualizada).

#### 4. Gestión de Quejas y Reclamaciones

Se establece como Queja todas las no conformidades recibidas telefónicamente y las reclamaciones las recibidas por escrito.

Quejas → MGA tomará nota de las quejas que puedan derivarse y derivará la llamada a CNP de forma inmediata para su contestación, identificando al asegurado, entidad, ramo, póliza, tipología, fecha de entrada y objeto detallado.

Si el cliente no quedase conforme, CNP le informará de que podrá realizar una reclamación por escrito al apartado de correos 141 – 28080 Madrid.

Todas las quejas que se reciban se registrarán en el Informe de Quejas y Reclamaciones que será enviado por CNP al Grupo Mutua Madrileña de forma periódica.

Reclamaciones → CNP atenderá las reclamaciones que puedan derivarse, previa comunicación todos los viernes o el día inmediatamente anterior si es festivo al Grupo Mutua Madrileña mediante el Informe de Quejas y Reclamaciones.

El Grupo Mutua Madrileña comunicará a CNP, en un plazo máximo de 2 días hábiles tras la recepción del informe, si se realiza un pago excepcional o se sigue adelante con la contestación de la reclamación.

La contestación al cliente se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## TERCERA.- OBLIGACIONES DE MGA

MGA se obliga a prestar los servicios de gestión determinados en los apartados anteriores conforme a las instrucciones recibidas y comunicada por parte de CNP.

Igualmente, los servicios relacionados en el presente contrato serán prestados por MGA con los medios técnicos, materiales y humanos adecuados, y su personal actuará bajo su ámbito de dirección, sin que tenga vinculación labora ni de ningún otro tipo con CNP.

MGA se asegurará de que todo el personal implicado en el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el presente Contrato, cuenta con la habilidad, experiencia, cualificación y conocimientos requeridos para desempeñar las tareas que se les encomiendan y que se conserva toda la documentación de forma adecuada. Asimismo, hará uso de los máximos estándares en cuanto a competencia profesional, cuidado y diligencia.

MGA deberá contar con un Comité de Seguimiento, formado por los responsables que designe y por los que CNP decida designar, que se reunirá en función de las necesidades del servicio y al menos semestralmente, y se encargará de verificar y valorar los niveles de servicio:

- Correcto funcionamiento de los procesos.
- Gestión de la Atención Telefónica correcta y en base a los estándares de calidad.
- Gestión de la declaración de siniestros correcta y en plazo.
- Envío de informes en plazo.
- Mejora de los servicios.

MGA deberá facilitar los datos y contactos de las personas de su entidad para aquellas notificaciones que CNP decidiera remitir a MGA y que deberán relacionarse en la cláusula Decimonovena.

Si no se cumplen los estándares de calidad establecidos se llevará al comité de seguimiento y MGA deberá realizar un plan de acción y establecer las acciones correctivas que sean necesarias.

## CUARTA.- OBLIGACIONES DE CNP

Para llevar a cabo de forma eficiente los servicios de los productos a los que se refiere el presente contrato, CNP se compromete a suministrar a MGA toda la información necesaria para la prestación del servicio y mantener dicha información completamente actualizada en relación al producto incluido en el Anexo I.

CNP se obliga a remunerar a MGA por los servicios prestados por este contrato, de acuerdo con lo estipulado en la Clausula Octava.

CNP deberá facilitar los datos y contactos de las personas de su entidad para aquellas notificaciones que MGA decidiera remitir a CNP y que deberán relacionarse en la cláusula Decimonovena.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

CNP deberá proporcionar acceso a MGA a la aplicación informática "Plataforma CNP para la Gestión de Siniestros", debiendo así mismo realizar, a su coste, las acciones de mantenimiento de la misma que razonablemente sean necesarias para su buen funcionamiento.

## QUINTA .- RESPONSABILIDAD

### 5.1. Responsabilidad de CNP

La prestación de los servicios de gestión indicados no supondrá, en ningún caso, la subrogación de MGA en la posición jurídica que ostente CNP, ni la asunción de las obligaciones y responsabilidades de todo tipo en que pudieran incurrir esta entidad conforme al Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, al Real Decreto 2486/1998, de 20 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y disposiciones concordantes.

### 5.2. Responsabilidad de MGA

MGA será responsable por el daño directo que ocasione a CNP por aquellas acciones u omisiones negligentes tanto de la sociedad como de sus empleados siempre que estos actúen dentro del límite de sus obligaciones, y como máximo su responsabilidad total derivada del presente contrato alcanzará un importe equivalente a las cantidades percibidas como contraprestación por la ejecución de los servicios contenidos en el mismo.

En ningún caso será responsable MGA frente a CNP, Mutua Madrileña o tomadores/asegurados/beneficiarios o un tercero de los daños indirectos, pérdida de negocio, expectativas de ingresos o beneficios, lucro cesante, siempre que no se haya actuado con dolo.

MGA no asumirá responsabilidad alguna por el cese en el cumplimiento de sus obligaciones, cuando dicho cese sea consecuencia del incumplimiento por parte de CNP de las obligaciones derivadas del presente contrato.

## SEXTA.- AUDITORIAS

Durante la vigencia del Contrato, MGA permitirá el acceso a CNP, durante las horas normales de trabajo y en los edificios en los que opera, al efecto de que ésta pueda realizar un máximo de dos (2) auditorias al año. Los costes de dichas auditorias serán a exclusivo cargo de CNP.

CNP notificará a MGA de su intención de llevar a cabo una auditoría con una antelación de al menos quince (15) días laborables.

MGA pondrá a disposición CNP uno de sus gestores que cuente con el nivel adecuado de experiencia y autoridad para que asista a CNP en dichos procedimientos.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Las personas designadas por CNP para la realización de las auditorías estarán obligadas a suscribir un documento de confidencialidad con MGA al objeto de salvaguardar la información, métodos, procesos y know-how propio de MGA.

## SEPTIMA.- FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

CNP y MGA no serán responsables por el incumplimiento de las obligaciones o retrasos en las mismas, siempre que dicho incumplimiento tenga su origen en una causa totalmente ajena a su voluntad que impida el desarrollo normal del contrato, así como en los supuestos de fuerza mayor o caso fortuito.

No obstante, ambas partes se comprometen a notificar de forma inmediata cualquier retraso o interrupción del servicio y a comunicar de forma inmediata cuando el retraso o restablecimiento del servicio quede normalizado.

## OCTAVA.- PROCEDIMIENTOS LEGALES

MGA y CNP notificarán por escrito en el plazo de tiempo de tiempo más breve posible a la otra parte cualquier asunto relacionado con los servicios que, en su opinión razonable, pueda dar lugar a procedimientos judiciales o arbitrales contra las mismas.

Tanto MGA como CNP proporcionarán los documentos o la información solicitada por la otra parte para que ésta pueda contestar o defenderse en caso de procedimiento judicial o arbitral

## NOVENA.- REMUNERACIÓN

Por los servicios incluidos en el presente contrato MGA recibirá una remuneración de 30.000€, y un 0,9% sobre las primas de la nueva cartera. Se entenderá por primas de nueva cartera aquéllas correspondientes a los nuevos certificados de seguro emitidos por CNP entre el 01 de noviembre de 2009 y el 01 de noviembre de 2010 al amparo del "Seguro de Protección de Pagos" suscrito con Mutua Madrileña.

Esta remuneración está calculada para un volumen de atención de 30.000 llamadas, que serán asumidas por MGA con un margen de hasta 40.000, pasando a facturarse por encima de este número a 2,5 € por llamada atendida.

El pago de la remuneración pactada se realizará en el mes de diciembre de 2010, una vez se haya cerrado el periodo de suscripción de nuevos certificados del "Seguro de Protección de Pagos". CNP comunicará a MGA el volumen de las primas de nueva cartera, al efecto de que MGA gire una factura por el importe de 30.000€ antes señalado, al que se añadirá el importe correspondiente al



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

porcentaje pactado sobre las primas de la nueva cartera y, en su caso, el correspondiente a las llamadas atendidas en exceso de las 30.000 inicialmente previstas.

Las cantidades a facturar por MGA se verán incrementadas por los impuestos que fueran de aplicación, y la factura así emitida será pagadera en el plazo de 30 días desde su emisión.

## **DECIMA.- DURACIÓN**

El presente contrato tendrá una duración desde el 1 de Noviembre de 2009 hasta el fin de las coberturas del "Seguro de Protección de Pagos", es decir, hasta el 31 de octubre de 2011.

## **UNDECIMA.- LUGAR DE TRABAJO Y PERSONAL QUE LO REALIZARÁ**

Las tareas amparadas en este Contrato, se realizarán en los locales designados por MGA.

MGA cuidará de que su personal reciba los medios necesarios y asegurará que el nivel de formación y conocimiento es el suficiente para el desempeño de su labor.

## **DUOCECIMA.- INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL**

El personal designado por MGA, no guardará, en ningún caso, relación laboral con CNP.

Por lo tanto, no serán responsabilidad de CNP las eventuales obligaciones salariales, de Seguridad Social o de otro tipo que pudieran existir entre el personal designado por MGA y éste mismo.

## **DECIMOTERCERA.- INFORMACION CONFIDENCIAL**

Tanto MGA como CNP mantendrán una estricta confidencialidad acerca de las conversaciones y la información que se intercambie entre ellas, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.

Tanto MGA como las personas por éste designadas para la prestación del servicio objeto del presente contrato se comprometen a mantener absoluto secreto sobre la información inherente a los servicios objeto del presente contrato.

Adicionalmente cualquier información comercial, financiera, estadística, legal o relativa a los trabajadores de CNP a la que tenga acceso, será tratada con la discreción necesaria para garantizar su completa confidencialidad. Dicha obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la resolución del presente contrato.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## DECIMOCUARTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL

La titularidad de todos los equipos informáticos será propiedad de MGA y la aplicación de la Plataforma CNP para la Gestión de Siniestros será propiedad intelectual de CNP, o en su caso ambas entidades contará con las licencias oportunas para su uso, y permanecerán en los mismos términos durante la vigencia del contrato, sin que ninguna de las partes pueda adquirir cualesquiera derechos de uso o licencia sobre las propiedades de cada entidad.

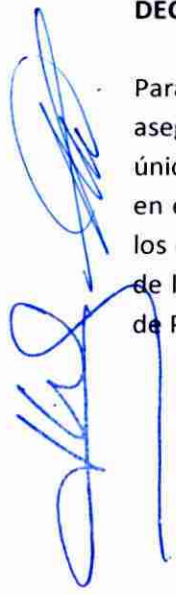
## DECIMOQUINTA .- RESOLUCION DEL CONTRATO

El presente contrato o cualquiera de sus prórrogas quedarán resueltos a partir del momento en que la otra parte tenga notificación de las circunstancias o hechos que seguidamente se establecen como causa de resolución:

- A) Si cualquiera de las partes no cumple con cualquiera de las obligaciones establecidas en este contrato y este incumplimiento no se ha remediado dentro de los 30 días siguientes a la recepción de notificación escrita de la otra parte en este sentido.
- B) Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente contrato mediante notificación escrita a la otra parte, con un plazo de al menos 30 días hábiles a la fecha en que la resolución deba surtir efecto. En el supuesto de que dicha resolución unilateral fuera ejercitada por MGA, ésta tendrá derecho a percibir la parte proporcional de la contraprestación pactada por los servicios efectuados hasta la resolución. Si por el contrario, fuera CNP quien efectuara la resolución unilateral del contrato, en atención a los medios materiales y humanos habilitados *ab initio* por MGA para la prestación del servicio, ésta tendrá derecho a percibir el total de la contraprestación pactada.
- C) Si cualquiera de las partes quedara incurso en procedimiento concursal, que le impida cumplir normalmente el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.
- D) Por liquidación de CNP o cesación de la actividad de ésta, o transmisión a un tercero del riesgo asegurado a través del "Seguro de Protección de Pagos".

## DECIMOSEXTA.- PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DE TITULARIDAD

Para el caso que en cumplimiento del objeto del contrato MGA accediera a datos personales del asegurado contenidos en ficheros titularidad de CNP, MGA se compromete a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones de CNP y las Aseguradoras y en los términos establecidos en este contrato. Asimismo MGA no podrá en ningún caso añadir, modificar ni cancelar ninguno de los datos a que tenga acceso ni podrá facilitar su acceso a cualquier persona física o jurídica distinta de las debidamente autorizadas por CNP, de acuerdo con los términos del art. 12 de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.



## CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En el caso de que MGA destine los datos a otra finalidad distinta de aquella que es objeto del presente contrato, los comunique o utilice, incumpliendo las estipulaciones del mismo, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.


Una vez cumplida la prestación contractual establecida, MGA deberá destruir o devolver a CNP todos los datos soportes o documentos titularidad de ésta incluidos todos los datos de carácter personal, que en aquel momento obrasen en su poder.

CNP cumple con lo previsto en la ley 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y en las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal. Asimismo CNP, cuenta, de igual manera, con las medidas técnicas y organizativas establecidas en el citado Reglamento para datos de, como mínimo, nivel medio.

MGA se obliga a tomar cuantas medidas sean pertinentes para que, por si mismo o mediante instrucciones al personal que designe, se obligue a guardar secreto respecto a los datos personales que pudiesen conocer con motivo de la realización del objeto de este contrato y sus ordenes de trabajo. MGA tomará asimismo cuantas medidas sean precisas para que el personal que asigne conozca y cumpla con la obligación de secreto antes indicada.


Conforme a lo estipulado en la cláusula Decimoséptima, y en aras a la correcta ejecución de los servicios, CNP autoriza a MGA para que pueda celebrar, en su nombre y por su cuenta, los oportunos contratos de tratamiento de datos de carácter personal con aquellos terceros que accedan a los mismos.

### **DECIMOSEPTIMA.- CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN**



El presente contrato no podrá ser cedido o subrogado a terceros sin el previo consentimiento de la otra parte. CNP autoriza a MGA a subcontratar parcialmente los servicios objeto del presente contrato con sociedades de su grupo empresarial y con sociedades con las que hubiera llegado a acuerdos comerciales estratégicos, en particular con la sociedad EASYDRIVER CAR SERVICES S.L.

### **DECIMOCTAVA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO**



Cualquier modificación del presente contrato se efectuará mediante acuerdos posteriores suscritos por los representantes legales de ambas partes.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## DECIMONOVENA.- NOTIFICACIONES

A los efectos del presente acuerdo las partes designan como domicilio para la práctica de notificaciones el siguiente:

### **CNP IAM S.A. Sucursal de Seguros**

THIERRY VASQUEZ/MARGARITA HERNANDEZ  
C/ Ochandiano, 10 – 2ª planta  
El Plantío - 28023 MADRID

### **MGA FLOTAS**

LUIS DUERTO/EMILIO FERNÁNDEZ  
C/ Rosario Pino, 14-16, 9ª Planta  
28020 MADRID

## VIGÉSIMA.-JURISDICCIÓN

Para la resolución de cualquier duda, cuestión, incidencia o reclamación que se suscite con motivo de la interpretación, ejecución y cumplimiento de lo convenido en este documento, y que no pudiera ser resuelta de forma amistosa, las partes renuncian a cualquier Fuero que pudiera corresponderles y se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la ciudad Madrid.

Y en prueba de conformidad con todo lo que antecede, los firmantes en el carácter con el que intervienen, suscriben el presente contrato que toma efecto en Madrid el 1 de Noviembre de 2009, por duplicado y a un solo efecto.

**MGA FLOTAS**



**Fdo.: LOURDES CANDEL VALENCIA**  
Director General

**CNP IAM S.A.**

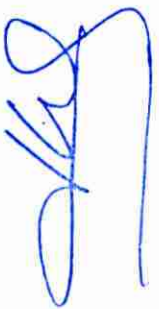


**Fdo.: FRANCESC RABASSA MONTESINOS**  
Director General



**CONTRATO PRIVADO  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ANEXO I  
MODELOS DE COMUNICACIÓN**

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## COMUNICACIÓN DE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN

xx/xx/xxxx

Sr(a). D(ña).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**ASUNTO: Seguro de Protección de Pagos  
Comunicación Siniestro Desempleo**

Estimado cliente,

Mediante la presente le comunicamos que la declaración que usted ha dirigido a nuestra Area de Prestaciones, ha quedado registrada con el nº **codigo siniestro**

A fin de poder proceder a una completa validación del siniestro objeto de esta carta, le rogamos nos remita la documentación requerida a continuación, con la mayor brevedad posible al siguiente apartado de correos:

APARTADO DE CORREOS Nº 141  
28080 MADRID

- Fotocopia del NIF/NIE.
- Vida Laboral actualizada.
- Copia legible de la carta de notificación de despido de la empresa.
- Certificado de Empresa o dos últimas nóminas.
- Copia del desglose de la liquidación e indemnización efectuada por la empresa.
- Copia del nº de cuenta bancaria donde ingresar las prestaciones.
- En caso de SMAC/JUEZ, copia legible del Acta de Conciliación, Demanda o Sentencia Judicial.
- En caso de E.R.E. copia legible de autorización administrativa y comunicación de la empresa al trabajador.

Si necesita alguna aclaración sobre la documentación requerida, no dude en contactar con nuestra Area de Prestaciones en el número 902 555 559

En espera de su respuesta, reciba un cordial saludo.

Area de Prestaciones

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## COMUNICACIÓN DE ACEPTACION DEL SINIESTRO

xx/xx/xxxx

Sr(a). D(ña).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**ASUNTO:** Seguro de Protección de Pagos  
Aceptación Siniestro Desempleo codigo siniestro

Estimado cliente,

Mediante la presente le comunicamos la recepción en nuestra Area de Prestaciones de la información por usted enviada en relación al siniestro de Desempleo del producto de referencia.

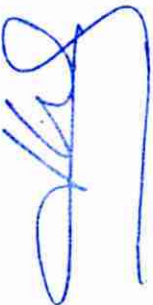
Una vez analizada por este Departamento la información facilitada, le comunicamos que el siniestro declarado **está aceptado** y que de acuerdo a las condiciones que se establecen en la póliza el pago se realizará según se especifica a continuación:

- Para recibos de prima anual → con carácter anual una vez que se produzca la renovación.
- Para recibos de prima fraccionada → en dos pagos únicos, por semestres vencidos una vez que se produzca la renovación.

Si necesita alguna aclaración sobre la documentación requerida, no dude en contactar con nuestra Area de Prestaciones en el número 902 555 559



Atentamente,



Area de Prestaciones



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## COMUNICACIÓN DEL RECHAZO DEL SINIESTRO

xx/xx/xxxx

Sr(a). D(ña).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**ASUNTO:** Seguro de Protección de Pagos  
Denegación Siniestro Desempleo codigo siniestro

Estimado Cliente,

Mediante la presente le confirmamos la recepción en nuestra Area de Prestaciones de la información por usted enviada en relación al siniestro de Desempleo comunicado con fecha xx/xx/xxxx.

Una vez analizada por este Area la información facilitada, sentimos comunicarle que el siniestro declarado no está cubierto por la póliza tal y como se argumenta a continuación:

### EXPLICACION DEL RECHAZO

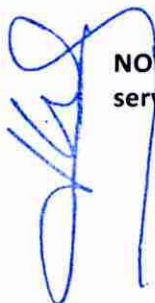
Si necesita alguna aclaración sobre la documentación requerida, no dude en contactar con nuestra Area de Prestaciones en el número 902 555 559

Atentamente,



Area de Prestaciones

**NOTA:** Los modelos de comunicación podrán sufrir variación en función de las necesidades del servicio.



**CONTRATO PRIVADO  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**



**ANEXO II  
PRODUCTO DE SEGURO**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## CONTENIDO

**Condiciones de Adhesión.**

**Suma Asegurada**

**Periodo de Carencia**


**Descripción de los Riesgo Cubierto**

**Prestación por Desempleo**

**Exclusiones para la garantía de Desempleo**

**Otra exclusiones**

**Duración de las coberturas**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a vertical line.A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized initial 'S' followed by a vertical line.



## CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El producto de CNP que el Grupo Mutua Madrileña ofrecerá a los tomadores de las pólizas de Autos, Hogar, Vida Riesgo, Accidentes y Salud, será el siguiente:

Seguro de Protección de Pagos para la garantía de desempleo, con las siguientes condiciones:

**CONDICIONES DE ADHESIÓN:** Sólo tendrán la condición de asegurados de la presente Póliza de Seguro las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

- Ser persona física tomador de una o varias pólizas de seguro del ramo auto, hogar, vida riesgo, accidentes y salud contratadas con el Grupo Mutua Madrileña a 01/11/2009 o contratar como tomador una póliza desde el 01/11/2009 hasta el 31/10/2010, que se encuentre vigentes, no estén en suspensión y estén al corriente de pago.
- Que la edad del asegurado esté comprendida entre los 21 y los 65 años, en la fecha de efecto de las coberturas.
- Cotizar a la Seguridad Social o estar en situación de alta en mutualidad, montepío o institución análoga que la legislación determine.
- No conocer que se va a producir la extinción o suspensión de su relación laboral por cualquiera de las causas que darían derecho a la prestación de Desempleo en base a esta póliza

### SUMA ASEGURADA

La Suma Asegurada será una cuantía equivalente al importe anual del recibo de prima que corresponda pagar a cada asegurado como tomador de una o varias pólizas de las determinadas en el apartado grupo asegurable, de cumplirse las condiciones necesarias para el pago del siniestro, con el importe máximo de 1.000,00 euros y hasta el fin de la cobertura, por asegurado con independencia del número de pólizas que tenga contratadas.

Este importe máximo será considerado como el máximo a abonar para aquellos supuestos en los que un asegurado ostente dicha condición, a un mismo tiempo, en la presente póliza y en cualquier otra contratada por el Grupo Mutua Madrileña con la aseguradora CNP para las mismas coberturas y duración.

### PERIODO DE CARENCIA

Para asegurados personas físicas que sean tomadores de pólizas de seguro del ramo auto, hogar, vida riesgo, accidentes y salud contratadas con el Grupo Mutua Madrileña y que se encuentre vigentes a fecha 01/11/2009 no existirá periodo de carencia.

Para asegurados personas físicas que sean tomadores de una o varias pólizas del ramo auto, hogar, vida riesgo, accidentes y salud contratadas a partir del 01/11/2009 y hasta el 31/10/2010 se establece un periodo de carencia inicial de 6 meses, a computar a partir de la fecha de efecto de la primera póliza contratada. A efectos de comprobar que en el momento del acaecimiento del siniestro ha transcurrido el periodo de carencia inicial, se entenderá que la situación de desempleo se produce en la fecha en que se produzca la extinción o suspensión de la relación laboral por las causas señaladas en esta póliza, y así lo señale el Instituto Nacional de Empleo.

En el caso de que se produzca un cambio de tomador desde el 01/11/2009 será de aplicación el periodo de carencia establecido en el párrafo anterior.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS CUBIERTOS - DESEMPLEO

Sólo estarán cubiertos frente al riesgo de Desempleo los Asegurados trabajadores por cuenta ajena, a excepción de los funcionarios públicos, que:

- a) Incurran en una situación de desempleo a partir del 01/01/2009.
- b) Hasta el momento de incurrir en la situación de Desempleo que dé lugar al pago de la prestación, tengan una Relación Laboral con contrato laboral indefinido, y hayan estado cotizando a la Seguridad social, de forma ininterrumpida, durante los 5 años inmediatamente anteriores al acaecimiento de la situación de desempleo que dé lugar al pago de la prestación.
- c) Que se encuentren en situación de desempleo, durante un periodo mínimo de 3 meses, entre los cuales se debería haber producido la renovación, con derecho a beneficiarse de las prestaciones de Desempleo en su nivel contributivo que otorga el Instituto Nacional de Empleo en el momento de renovación de la/s póliza/s del ramo auto, hogar, vida riesgo, accidentes y salud contratadas con el Grupo Mutua Madrileña y siempre que renueven dicha/s pólizas y se encuentren al corriente en el pago de las primas derivadas de la mismas.

## PRESTACION POR DESEMPLEO

El Asegurador abonará al beneficiario la Suma Asegurada siempre que se trate de un riesgo cubierto y en su caso haya transcurrido el periodo de carencia y la situación de desempleo se produzca por alguna de las siguientes circunstancias:

### Extinción de la Relación Laboral:

- a) En virtud de expediente de regulación de empleo o despido colectivo.
- b) Por fallecimiento o incapacidad del empresario individual, y siempre que estas causas determinen la extinción del contrato de trabajo.
- c) Por despido improcedente o nulo.
- d) Por despido o extinción del contrato basado en causas objetivas.
- e) Por resolución voluntaria por parte del Asegurado únicamente en los supuestos previstos en los artículos 40 (movilidad geográfica), 41 (modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo), 49.1.m (por decisión de la trabajadora que se ve obligada a abandonar su puesto de trabajo en los casos de violencia de género) y 50 (extinción por incumplimiento del empleador) del Estatuto de los Trabajadores (R.D.L.1/1995 de 24 de marzo).
- f) En virtud de resolución judicial adoptada en el seno de un procedimiento concursal.

### Suspensión de la Relación Laboral:

En virtud de expediente de regulación de empleo, resolución judicial adoptada en el seno de un procedimiento concursal, así como en los casos previstos en el art.49.1.m del Estatuto de los Trabajadores.

El derecho a devengo de la indemnización cesará en el momento en que el Asegurado reanude una actividad laboral remunerada, aún de manera parcial en los términos descritos por la normativa laboral española.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## EXCLUSIONES PARA LA GARANTIA DE DESEMPLEO

No se considerará que esté en Desempleo al Asegurado que se encuentre en cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Cuando haya sido despedido y no reclame en tiempo y forma oportunos contra la decisión empresarial, salvo por extinción de contrato derivada de expediente de regulación de empleo o de despido colectivo o basado en las causas objetivas previstas en el artículo 52 del Estatuto de los Trabajadores (R.D.L. 1/1995 de 24 de marzo).
- b) Cuando su contrato se extinga por jubilación del empresario empleador individual del Asegurado o por expiración del tiempo convenido y/o finalización de la obra o servicio objeto del contrato.
- c) Los trabajadores fijos de carácter discontinuo en los períodos en que carezcan de ocupación efectiva.
- d) Cuando, declarado improcedente o nulo el despido por sentencia firme y comunicada por el empleador la fecha de reincorporación al trabajo, no se ejerza tal derecho por parte del Asegurado o no se haga uso, en su caso, de las acciones previstas en la legislación vigente.
- e) Cuando no hayan solicitado el reingreso al puesto de trabajo en el caso en que la opción entre indemnización o readmisión correspondiera al trabajador, cuando fuera delegado sindical o representante legal de los trabajadores, o se estuviera en excedencia y venciera el período fijado para la misma.
- f) La extinción del contrato laboral durante el periodo de prueba, la jubilación anticipada y el paro parcial, o cuando la indemnización por despido consista en una renta temporal pagadera en el momento del despido hasta la fecha en la que el trabajador acceda a la jubilación (prejubilación).
- g) Si la situación de Desempleo o notificación de despido se produce dentro del periodo de carencia.
- h) Cuando el trabajador cese voluntariamente en su puesto de trabajo.
- i) Cuando la extinción del contrato sea declarada procedente por sentencia firme, o siendo así notificado al asegurado por parte del empresario, éste no haya reclamado en tiempo y forma debidos.
- j) El despido sin derecho a prestación por desempleo del nivel contributivo del INEM.

## OTRAS EXCLUSIONES

Asimismo, el Beneficiario no tendrá derecho al cobro de las prestaciones por Desempleo, si la contingencia se produce, o se deriva o es consecuencia directa o indirecta de:

- a) Las consecuencias de guerras o de otras circunstancias extraordinarias y aquéllos otros supuestos que tengan la consideración de fuerza mayor de acuerdo con lo previsto en el artículo 1.105 del Código Civil
- b) Conflictos armados aunque no haya precedido declaración oficial de guerra o los derivados de hechos de carácter político o social o actos de terrorismo.
- c) La acción directa o indirecta de reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- d) Terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones y otros fenómenos de naturaleza sísmica o meteorológica de carácter extraordinario y todas aquellas que deriven de situaciones calificadas por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe" o "calamidad nacional".



## CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### DURACIÓN DE LAS COBERTURAS

La duración máxima de las coberturas estará en función de la fecha de renovación o contratación de las pólizas vinculadas al presente seguro y se determina como sigue:

- Para asegurados personas físicas que sean tomadores de pólizas de seguro del ramo auto, hogar, vida riesgo, accidentes y salud contratadas con el Grupo Mutua Madrileña y que se encuentre vigentes a fecha 01/11/2009 la cobertura estará en vigor hasta 31/10/2011.
- Para asegurados personas físicas que sean tomadores de una o varias pólizas contratadas a partir del 01/11/2009 y hasta el 31/10/2010 la cobertura estará en vigor hasta 31/10/2011.

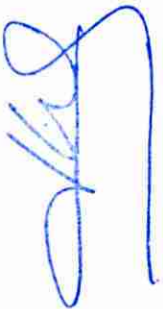
Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, la cobertura terminará y el derecho al cobro de las prestaciones cesará en el momento en que tenga lugar el primero de los siguientes eventos:

- a) La fecha en la cual el Asegurado alcance la edad de 65 años, o en la fecha en la que se cese en toda actividad profesional remunerada, o en la fecha de jubilación o de prejubilación cualquiera que sea su causa.
- b) La fecha de fallecimiento.
- c) Asimismo, la cobertura terminará en la fecha en la que el Asegurador haya pagado el número o Suma máximo de Prestaciones por Desempleo que se han fijado en esta póliza.



**CONTRATO PRIVADO  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ANEXO III  
INFORMACION PERIODICA**

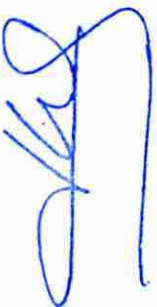
A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. L. S.', located in the bottom left corner of the page.

# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## INFORMES DE SEGUIMIENTO PERIÓDICOS

- Informes con el volumen de llamadas, % de respuesta, tiempo de respuesta, ratios de abandono, etc. Será enviado semanalmente todos los viernes antes de media mañana.

**Durante los 6 primeros meses, estos informes serán enviados diariamente antes de media mañana, a los responsables designados por CNP.**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized initial 'M' followed by a vertical line.



# CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS



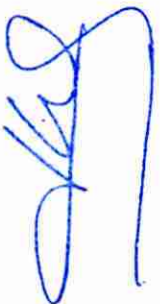
## EJEMPLO INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

### NIVELES DE SERVICIO CAMPAÑA PROTECCIÓN DE PAGOS

	Llamadas entrantes	Llamadas atendidas	TME	Llamadas abandonadas	TMA	Nivel de servicio	TMO	Transferidas a MMA	Llamadas en nivel de servicio
Día 1									
Día 2									
Día 3									
...									
...									
TOTAL									

**CONTRATO PRIVADO  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**ANEXO IV  
PENALIZACIONES**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

## CONTRATO PRIVADO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Para garantizar el cumplimiento por parte de MGA de los compromisos adquiridos en el presente contrato, se establecerán unas penalizaciones en base a los siguientes parámetros:

### PARAMETROS A MEDIR:

1. Tiempo de respuesta: 80% llamadas atendidas antes de 30 segundos.
2. Máximo ratio de abandono: 5% (hasta 7% en los 4 primeros meses). Objetivo general: atención telefónica 95%
3. Examen del expediente: máximo 3 días hábiles desde la recepción de la documentación (margen sobre la muestra de 5%)

Para los parámetros 1 y 2 no se establece margen de error.

Para el parámetro 3 se establecerá una medición en base a un muestreo aleatorio de un número de expedientes a acordar previamente por CNP, estableciéndose un margen del 5% sobre el total de la muestra.

La medición y seguimiento de estos parámetros se hará con carácter mensual.

El incumplimiento de alguno de ellos llevará a la realización de un plan de acción con medidas correctoras para su mejora.

Si a pesar de esto el incumplimiento se reitera de manera injustificada durante los siguientes meses, MGA queda obligada a resarcir mediante una penalización a CNP por los daños ocasionados.

Esta penalización se establecerá con carácter anual con arreglo al siguiente esquema:

- Si se incumplen 2 de los 3 parámetros: 11.679,94€
- Si se incumplen los 3 parámetros: 23.359,87€

