

Dudas y aclaraciones solicitadas en relación con el Expediente SV240112 actualmente en curso (continuación)

Como continuación de la nota anterior, se detalla a continuación en orden cronológico las dudas y aclaraciones recibidas y respondidas después del 30 de septiembre hasta el 4 de octubre:

CONSULTA 6

Red de oficinas:

- Criterio de distribución de oficinas por CCAA y segmento de negocio distinguiéndose entre Premium, Negocio +, etc..
- Criterio de ampliación o reducción del nº de oficinas cuya variación pudiera ser significativa.

Ayer se publicaron en el perfil del contratante de Correos, la relación de dudas y aclaraciones recibidas hasta el día 30 de septiembre junto con sus respuestas. Entre ellas hay varias sobre la red de oficinas que pueden ser útiles. Atendiendo en concreto a estas dos cuestiones, les adjuntamos un fichero con el detalle de las oficinas, que está segmentada atendiendo a criterios de negocio/servicio (columna formato). La referencia que se indica en el anexo III del pliego (2.389) son las aquí incluidas.

Esta segmentación de negocio va desde las más grandes, las premium, que tienen doble turno y están generalmente ubicadas en capitales de provincia o grandes ciudades, hasta las de servicio, que son oficinas generalmente unipersonales situadas en localidades pequeñas. En total, en 2023, recibimos aproximadamente 90 millones de visitas. Entendiendo por visita operaciones que ha generado un ticket de venta o clientes que han ido a recoger un envío.

Sobre los posibles criterios de ampliación o reducción, no podemos dar más detalle ni están previstos cambios significativos a medio plazo. Suele haber variaciones leves por obras, cierres temporales, etc pero es muy estable (no llegan a suponer +/- 1).

Se ha incluido esto en el contrato por tratarse de un acuerdo a muy largo plazo.

Red de carteros rurales:

- Consideración sólo cómo prescriptor respecto la red de oficinas.
- Entendimiento actividad realizada.

Adicionalmente a esta red principal, tenemos las redes rurales, los 5700 carteros mencionados en el pliego, de los que unos 2300, tienen un punto de atención en las localidades dónde prestan servicio (con horario reducido). Esta red, como el resto de oficinas donde no dispongamos de la figura del mediador, actuarán como prescriptores, señalando clientes potenciales hacia los oficinas cabecera de zona, donde se cerrarán las pólizas.

Sistema de incentivos salariales: Autorización sujeta a y esquema de objetivos.

No está definido actualmente. Como se ha indicado en el pliego, es un modelo a definir una vez que Correos disponga de la necesaria autorización.

Acuerdos de colaboración existentes: Convivencia con contrato exclusividad.

Actualmente sólo existe un piloto de captación de leads con una compañía que se finalizará previamente a la formalización del acuerdo como agente exclusivo.

CONSULTA 7

Comercialización de Planes de Pensiones: se incluye la comercialización de planes de pensiones dentro del contrato de agencia de seguros exclusiva. La actividad de comercialización de planes de pensiones se sujeta a su normativa específica, y por lo tanto se habitualmente instrumenta en contratos de comercialización *ad hoc*. Rogamos a Correos su opinión al respecto.

La posible comercialización de pensiones se ha incluido en el modelo de contrato incluido en el pliego en previsión de que el plan de negocio que finalmente se acuerde con el adjudicatario incluya este tipo de productos. Llegado el caso, se desarrollará su regulación independiente dentro de este marco o como anexo dentro del contrato.

Cláusula IV en relación con la Cláusula VIII.2: Modificación objeto Social, inscripción como Agente de Seguros y Condición Suspensiva: la actividad de agente de seguros únicamente puede llevarse a cabo una vez Correos se encuentre debidamente inscrito en el registro administrativo correspondiente de la DGSFP. A estos efectos, necesitaríamos conocer la opinión de Correos sobre los siguientes aspectos:

- Fundamento legal para que el cumplimiento de la condición suspensiva que contempla el borrador de contrato de agencia se sujete a la inscripción de la ampliación del objeto social en el Registro Mercantil, y no al registro administrativo previamente indicado.
- Fundamento legal que avala la posibilidad de efectuar pagos o remuneraciones al agente con carácter previo al referido registro.

Consideramos que el pliego es claro:

El “pago inicial” se realiza desde la formalización del contrato; incluso antes de que se presente en el Registro Mercantil la ampliación del objeto social y de que Correos se inscriba en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Con esa excepción, el contrato no comienza a surtir efectos hasta que Correos presente en el Registro Mercantil la ampliación del objeto social.

Adicionalmente, indicar que el eventual retraso de Correos en lograr su inscripción en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un riesgo que, expresamente, debe asumir el contratista en virtud del contrato que se ha elaborado.

Tal y como se indica en el contrato en el punto 2 de la cláusula 8:

2. Autorización para actuar como agente de seguros.

ASEGURADORA XX asume que CORREOS solo podrá iniciar la ejecución del contrato cuando se inscriba en el Registro administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

A tal fin, CORREOS se compromete a actuar diligentemente para obtener esa autorización. Igualmente, ASEGURADORA XX se compromete a lo siguiente:

- a) Prestar a CORREOS la colaboración que le solicite para la gestión y tramitación de dicha autorización.
- b) Asumir todos los gastos derivados del citado procedimiento administrativo.

Cláusula IV. Pagos iniciales (firmas y periodos de prórroga) y comisiones mínimas anuales:

- Naturaleza jurídica de los denominados pagos iniciales. Interpretamos que se tratan de comisiones o remuneraciones fijas por la actividad de mediación de seguros. Pedimos a Correos confirmación al respecto.

El artículo 20.uno.16º de la Ley del IVA declara exentas, entre otras actividades, las “operaciones de seguro” y los “servicios de mediación” (de seguros).

A efectos de dicha norma, estimamos que tales pagos no se corresponden con “operaciones de seguro”. Según el pliego, son pagos que se abonan solo “por la firma” de contrato o de la prórroga. Es decir, aunque se realizan en virtud de un contrato de seguro, no son propiamente la contrapartida de una “operación de seguro” (la causa del pago es el acto de firmar el contrato, pero no, en sentido propio, la prestación de un servicio de seguro)

Esos pagos tampoco se corresponden con la prestación de “servicios de mediación”; dado que se está negociando un contrato de agencia de seguros, que es distinto al de mediación de seguros [DGTributos; consulta V2607-21].

En consecuencia, al no corresponderse con “operaciones de seguro” ni con “servicios de mediación”, la exención regulada en el artículo 20.uno.16º de la Ley del IVA no se estima aplicable al “pago inicial por la firma del contrato”, ni al “pago inicial por la firma del primer período de prórroga”, ni al “pago inicial por cada período de prórroga anual”.

Por otra parte, puesto que retribuyen una operación de seguro, cabe considerar exentas del IVA las demás partidas citadas en la cláusula IV del pliego: “Una comisión mínima anual a cuenta del total de comisiones por productos distribuidos en cada año natural”, “Las comisiones por producto distribuido” y los “Incentivos adicionales” (en este último caso, dependiendo de la naturaleza del incentivo ofertado).

- Comisión mínima anual: dado que se dice que estas comisiones son a cuenta de las comisiones de distribución, entendemos que son anticipos de comisiones. Esto no está explícitamente regulado de esta manera en el contrato, ya que no se establece el mecanismo de compensación de estas comisiones mínimas anuales contra las comisiones ordinarias del ejercicio. Solicitamos a Correos aclaración al respecto.

Efectivamente, se trata de un pago a cuenta, a compensar. Tiene naturaleza de comisión mínima por la disponibilidad de la red en el periodo, por lo que si no se llegase al número de operaciones en el periodo para compensar ese pago, éste se convierte en firme y no se reintegra.

Correos va a proporcionar el plan de negocio sobre el que sustentará el potencial acuerdo de distribución en exclusiva.

Se han hecho ejercicios internos por parte de Correos para plantear el plan de negocio objeto del presente pliego, pero esta documentación no está disponible para los licitadores.

Por favor, aportar más información cualitativa acerca de la estrategia de distribución de seguros a través de la red de oficinas y servicios rurales.

Aunque no está cerrada y formará parte de las cuestiones a concretar con el partner que finalmente resulte elegido, tal y como se indica en el anexo III, habrá una parte de las oficinas en las que se concentrará la actividad de mediación. Estas oficinas actuarían de cabecera de zona y serán las encargadas de formalizar las pólizas.

Estas oficinas irán creciendo en nuevas oficinas o en recursos dentro de las oficinas que ya sean mediadoras a medida que vayan evolucionando el plan de negocio.

El resto de recursos, incluidos los carteros rurales, actuarían principalmente como prescriptores, generando clientes potenciales hacia su oficina cabecera de zona.

Actualizar información cuantitativa del nº y tipología de oficina, con nº de empleados por oficina y nº de persona que podrían encargarse de una distribución aseguradora

La red de oficinas de Correos está segmentada atendiendo a criterios de negocio/servicio. Se adjunta un fichero Excel con las oficinas operativas en 2024 donde puede ver esta segmentación (columna formato). Suele haber variaciones leves por obras, cierres temporales, etc pero es muy estable. La referencia que se indica en el anexo III del pliego (2.389) son las aquí incluidas.

Esta segmentación de negocio va desde las más grandes, las premium, que tienen doble turno y están generalmente ubicadas en capitales de provincia o grandes ciudades, hasta las de servicio, que son oficinas generalmente unipersonales situadas en localidades pequeñas.

En cuanto a las personas que podrían prestar actividades relacionadas con la distribución de seguros, no podemos concretar una cifra.

El planteamiento de Correos, de común acuerdo con la compañía que finalmente salga elegida, es fijar en qué oficinas se forma a una persona que desarrolle la actividad de venta informada y que será al menos el 30% de la red de oficinas (720 aprox.). Esta cifra inicial irá creciendo a medida que se vaya desarrollando el negocio.

En relación con la red de distribución, donde se habla de oficinas y medios personales ¿existen otros canales que puedan explotarse en el marco del acuerdo, e.g. Digital? El Anexo III indica "sitios web, canales digitales, telemáticos o virtuales..." ¿Podrían por favor facilitar más información al respecto?

Dentro de los canales digitales estarán disponibles para el plan de negocio, los siguientes sitios web:

<https://www.correos.es/>

<https://www.elcaminoconcorreos.com/>

<https://www.market.correos.es/>

Productos objeto de la licitación:

Por favor, detallar qué productos de seguros se incluirán en la exclusividad.

No están definidos inicialmente, formará parte del desarrollo del plan de negocio. El planteamiento (a concretar con el partner) será el de poder llegar a todos los productos/ramos incorporándolos de forma progresiva al desarrollo del plan.

Pagos esperados por Correos:

Con relación al punto 1.b) de la sección "2. Licitación, negociación y formalización del contrato.", por favor, detallar en qué consiste la "comisión mínima anual" de 1 millón de euros. Especificar si se trata de un adelanto de las comisiones de distribución o si se trata de una comisión adicional basada en la rentabilidad del acuerdo.

Como ya se ha indicado dentro del apartado de dudas de nivel jurídico, se trata de un pago a cuenta, a compensar. Tiene naturaleza de comisión mínima por la disponibilidad de la red en el periodo.

Con relación al punto 1.f) de la sección "2. Licitación, negociación y formalización del contrato.", por favor, detallar qué tipo de incentivos adicionales esperan por parte del socio asegurador. Es un punto abierto y formará parte de la valoración global de la oferta, pueden incluir cualquier importe adicional, por conceptos no incluidos en el resto de puntos de esta sección.

En el contexto del anuncio de Correos de tener un banco propio a partir de 2025, ¿cuál es el encaje estratégico de este acuerdo?

Como ya se ha aclarado por parte de Correos, no es un banco propio lo que se contempla en el plan estratégico de Correos, es una entidad de dinero electrónico con productos bancarios básicos (cuentas, tarjetas de débito, servicios propios de cuentas corrientes) sin incluir ni productos de inversión/ahorro, ni de crédito.

Los servicios propios de esta línea y la de los seguros, serán complementarios.

Dispone CORREOS de contact center para ofertar distintos tipos de servicios? En caso afirmativo, definir tamaño, personas...

Ya disponemos de contact center para los servicios más relacionados con la parte de ATC. Actualmente se está trabajando para que cuando entre en producción el acuerdo objeto de este pliego, se disponga de este canal adicional pero no es posible cuantificar los recursos que se dedicarán a esta función.

¿Los carteros rurales formarían parte del proceso de distribución de seguros? En caso afirmativo de que número hablamos.

En principio, los carteros rurales sólo actuarían como prescriptores.

¿Dispone CORREOS de un CRM para su base de clientes? ¿Puede CORREOS segmentar a sus clientes bajo algún criterio? ¿Esta autorizado por RGPD para impactar a sus clientes digitalmente?

Si a todas las preguntas

¿Cuáles son los entornos DIGITALES que CORREOS puede usar para un acuerdo de distribución de seguros?

Como ya se ha respondido anteriormente, dentro de los canales digitales estarán disponibles para el plan de negocio, los siguientes sitios web:

<https://www.correos.es/>

<https://www.elcaminoconcorreos.com/>

<https://www.market.correos.es/>

¿Dispone CORREOS de casos de usos de BIG DATA? ¿Dispone de CDP (plataforma de compartición de clientes)?

No en las dos preguntas

Precisamos conocer la matriz de comportamientos de uso de servicios de los clientes de CORREOS

No está disponible esta información.

¿Tiene CORREOS referencias de modelos éxito de distribución de seguros en servicios postales de otros países? En caso afirmativo comentar de cual o cuales se trata.

Un caso que consideramos de éxito en la estrategia de diversificación sería claramente el de la Posta Italiana.

¿Aportará CORREOS espacios propios para la divulgación y lanzamiento de acciones ad hoc para este acuerdo?

Será posible, dentro de las propuestas que el partner realice en relación con lo solicitado en el punto 4: "...aspectos esenciales del Plan de Adaptación de Oficinas, inicial y continua.

POSTVENTA: ¿Considerando la figura de Agente Exclusivo, CORREOS gestionara su cartera o prefiere que la Cia se ocupe?

Es punto abierto a propuestas de los licitadores. En principio Correos gestionará su cartera con el soporte de la compañía de seguros.

CONSULTA 8

Contrato, Cláusula 4, Remuneración de Correos, apartados 1, 3 y 4

Sobre los pagos iniciales por la firma y prórrogas del contrato no reembolsables ni revisables, confirmar por parte de Correos en su calidad de sujeto pasivo de IVA, si los mismos se tratarán a efectos de IVA como remuneraciones por mediación de seguros (comisiones) exentas según ["art 20.1.16º de la Ley del IVA 37/1992"](#).

Sobre los pagos iniciales sujetos a cumplimiento del Plan de negocio, confirmar por parte de Correos en su calidad de sujeto pasivo de IVA si se tratarán como remuneraciones por mediación de Seguros exentas según ["art 20.1.16º de la Ley del IVA 37/1992"](#).

A efectos de dicha norma, estimamos que tales pagos no se corresponden con "operaciones de seguro". Según el pliego, son pagos que se abonan solo "por la firma" de contrato o de la prórroga. Es decir, aunque se realizan en virtud de un contrato de seguro, no son propiamente

la contrapartida de una “operación de seguro” (la causa del pago es el acto de firmar el contrato, pero no, en sentido propio, la prestación de un servicio de seguro)

Esos pagos tampoco se corresponden con la prestación de “servicios de mediación”; dado que se está negociando un contrato de agencia de seguros, que es distinto al de mediación de seguros [DGTributos; consulta V2607-21].

En consecuencia, al no corresponderse con “operaciones de seguro” ni con “servicios de mediación”, la exención regulada en el artículo 20.uno.16º de la Ley del IVA no se estima aplicable al “pago inicial por la firma del contrato”, ni al “pago inicial por la firma del primer período de prórroga”, ni al “pago inicial por cada período de prórroga anual”.

Por otra parte, puesto que retribuyen una operación de seguro, cabe considerar exentas del IVA las demás partidas citadas en la cláusula IV del pliego: “Una comisión mínima anual a cuenta del total de comisiones por productos distribuidos en cada año natural”, “Las comisiones por producto distribuido” y los “Incentivos adicionales” (en este último caso, dependiendo de la naturaleza del incentivo ofertado).

En referencia al apartado de aprobaciones del contrato, dado que la actividad de seguros está sujeta a autorización administrativa por parte de la DGSFP, solicitamos interpretación de Correos acerca de los efectos en el contrato de que dicha solicitud no esté registrada con fecha anterior a 31 de diciembre de 2024, en especial en lo referente al adelanto de los pagos iniciales y si dicho pago podría estar vinculado a la acreditación de los **requisitos establecidos en el [Art.147 del RDL 3/2020](#)**

Consideramos que el pliego es claro:

El “pago inicial” se realiza desde la formalización del contrato; incluso antes de que se presente en el Registro Mercantil la ampliación del objeto social y de que Correos se inscriba en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Con esa excepción, el contrato no comienza a surtir efectos hasta que Correos presente en el Registro Mercantil la ampliación del objeto social.

Adicionalmente, indicar que el eventual retraso de Correos en lograr su inscripción en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es un riesgo que, expresamente, debe asumir el contratista en virtud del contrato que se ha elaborado.

Tal y como se indica en el contrato en el punto 2 de la cláusula 8:

2. Autorización para actuar como agente de seguros.

ASEGURADORA XX asume que CORREOS solo podrá iniciar la ejecución del contrato cuando se inscriba en el Registro administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

A tal fin, CORREOS se compromete a actuar diligentemente para obtener esa autorización. Igualmente, ASEGURADORA XX se compromete a lo siguiente:

- a) Prestar a CORREOS la colaboración que le solicite para la gestión y tramitación de dicha autorización.
- b) Asumir todos los gastos derivados del citado procedimiento administrativo.

Rogamos aclaración de la persona a la cual iría dirigida la oferta de AXA dentro de la Secretaría General (nombre, puesto y email)

Pueden dirigir sus ofertas a través del canal establecido en el pliego, el correo electrónico secretaria.comercial@correos.com

También al mismo correo a D^a Yolanda Orcajada de la Torre (Directora Comercial)

CONSULTA 9

Buenos días, como continuación a las respuestas recibidas y aclaraciones a las dudas publicadas en relación al piloto último indicáis que concluisteis 2023 con cerca de los 320.000 leads habiendo participado los empleados de la red de oficinas y los carteros rurales.

Al respecto os solicitaríamos distribución de los leads entre ambos y número de empleados que participaron, siendo en el caso de los carteros según indicáis 5.700, pero en el caso de la red no disponemos tampoco del dato.

La media de empleados efectivos de la Red de Oficinas en 2023 es de 9.300.

No podemos concretarles el número de empleados que participaron en el piloto ya que se solapa con el resto de actividades de la red.

En cuanto a la proporción de carteros rurales vs red de oficinas en el piloto, son en 95% correspondientes a la red de oficinas, siendo el resto con origen en la red de carteros rurales.

Aprovechamos para aclarar también que la cifra correcta de leads en 2023 es de 220.000. Por error, se indicó 320.000. Les pedimos disculpas.