

**BBVA**



**PLIEGO DE CONDICIONES**

**INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR**

**PRODUCTO Y/O SERVICIO:**

**LICITACIÓN SEGURO DE VIDA DEUDORES PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y  
COMERCIALES INCLUIDO LEASING FINANCIERO DE CONSUMO**

**Noviembre de 2015**

## INTRODUCCIÓN

El Pliego de Condiciones se ha estructurado en ocho (8) capítulos que se mencionan a continuación, ordenados de tal manera que en lo posible no se presenten repeticiones de los requerimientos que formula BBVA Colombia para adjudicar. Se presentan cronológicamente, por lo tanto se formulan en el capítulo final las causales de rechazo de ofertas, en aplicación del principio de la finalidad del proceso de selección.

De igual forma, el Pliego de Condiciones contiene una carta de presentación de la oferta, que tiene como propósito que los OFERENTES suministren información a BBVA Colombia, la carta se encuentra al final de este documento y debe ser diligenciada y presentada junto con la oferta.

A BBVA Colombia le corresponde verificar toda la información contenida en los documentos aportados por los OFERENTES.

Por lo anterior, solicitamos seguir en la elaboración de la oferta la metodología señalada en este Pliego de Condiciones, con el objeto de obtener claridad y ofrecimientos de la misma índole que permitan una selección objetiva.

## DEFINICIONES

Para los efectos de la presente invitación privada, las siguientes palabras tendrán los significados que se enuncian a continuación:

**ACEPTACIÓN:** Es la manifestación expresa de BBVA COLOMBIA mediante la cual acepta una o algunas de las Ofertas presentadas, y se rige por lo dispuesto en los Pliegos y por lo señalado en la Ley Colombiana.

**HORAS:** Las horas se medirán de acuerdo con el huso horario de Colombia.

**OFERENTES:** Serán las entidades aseguradoras que se presenten a la convocatoria y que cumplan con los requisitos de admisibilidad, y por tanto sean concursantes que presenten Ofertas.

**OFERTA:** Es el documento que presenta el OFERENTE a BBVA COLOMBIA, en desarrollo del presente Concurso.

**CONTRATISTA, PROVEEDOR, ASEGURADORA o ADJUDICATARIO:** Cuando en este Pliego se haga referencia al Contratista, Proveedor, Aseguradora o Adjudicatario se entenderá que se trata del OFERENTE cuya Oferta resulte aceptada de conformidad con lo previsto en los Pliegos.

## CAPITULO 1. MARCO GENERAL

BBVA Colombia, inicia la apertura de la Invitación Privada a Cotizar.

### OBJETIVO GENERAL DE LA CONVOCATORIA

BBVA COLOMBIA está interesado en contratar, conforme a las disposiciones legales vigentes, una o varias pólizas colectivas con una (1) compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de Vida Grupo Deudores, siendo BBVA COLOMBIA tomador y beneficiario de las mismas, las cuales deberán amparar las coberturas de Vida e Incapacidad total y permanente que cubran los saldos insolutos de cualquier línea de consumo con quienes BBVA COLOMBIA ha celebrado o celebre un contrato.

El **OFERENTE** se obliga a prestar los servicios que **BBVA COLOMBIA** requiera de acuerdo con las especificaciones, condiciones y lugar establecidas por **BBVA COLOMBIA** en el presente pliego.

La oferta propuesta debe cumplir con los requerimientos descritos en este documento y sus anexos, la cual básicamente debe:

- Garantizar el servicio de logística, que permita la prestación de un servicio excelente a BBVA COLOMBIA, basado en la más reciente tecnología mediante la cual se garanticen los requerimientos de disponibilidad, calidad y seguridad de BBVA COLOMBIA.
- El OFERENTE deberá cumplir integralmente y en su totalidad los requerimientos de BBVA COLOMBIA.
- Las condiciones de disponibilidad, calidad, seguridad, capacidad y continuidad se deben especificar mediante el Acuerdo de Niveles de Servicio (En adelante ANS) que deberá presentar EL OFERENTE de conformidad con los niveles mínimos de servicio exigidos por BBVA Colombia en este pliego y que se detallan en el capítulo 7 de este documento.

### 1.1 CRONOGRAMA Y TRÁMITE DE LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA (D/M/A)	LUGAR
Publicación de la invitación privada a cotizar.	Noviembre 18 de 2015	Diario El Nuevo Siglo
Pago pliego de condiciones	Noviembre 23 de 2015, hasta las 12:00 p.m.	Sucursal BBVA Avenida Chile - Carrera 9 Nro. 72 - 35
Entrega pliego de condiciones	Noviembre 23 de 2015, Desde las 10:00 am hasta las 5:00 p.m.	Cra 29B No. 71 <sup>a</sup> – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 - 11265
Ronda de preguntas	Noviembre 25 hasta las 5:00 p.m.	Cra 29B No. 71 <sup>a</sup> – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 - 11265
Ronda de Respuestas	Noviembre 30 hasta las 5:30 p.m.	Cra 29B No. 71 <sup>a</sup> – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 – 11265
Presentación ofertas – OFERENTES (Única Oferta)	Diciembre 03 de 2015, hasta las 5:00 p.m.	Cra 29B No. 71 <sup>a</sup> – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 - 11265
Adjudicación	Diciembre 16 de 2015	

## 1.2 EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA

Cuando los OFERENTES no llenaren los requisitos para la Invitación Privada a cotizar o no reunieren las condiciones exigidas para cumplir a cabalidad el objeto de este pliego, es claro que no adquieren ningún derecho, ni BBVA Colombia asume ninguna responsabilidad.

## 1.3 INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL OFERENTE

BBVA Colombia se reserva el derecho de corroborar la veracidad de la información suministrada por los OFERENTES.

## 1.4 CONSULTA DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES

El Pliego de Condiciones será entregado físicamente en la dirección Cra 29B No. 71ª – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 – 11265.

Este Pliego de Condiciones podrá ser consultado únicamente cuando quien tenga interés en participar como OFERENTE haya consignado la totalidad del valor establecido en el punto 1.6 siguiente. No habrá consultas preliminares, ni tampoco consultas por otro medio diferente a la entrega física del documento, el cual se proporcionará una única vez, en el lugar fecha y horas establecidas. Solo podrán presentar oferta las compañías que hayan pagado el valor del presente pliego.

## 1.5 VENTA DE PLIEGOS

Cada original del pliego de condiciones tendrá un precio no reembolsable de **COP\$ DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE** (\$200.000.000). El cheque de gerencia respectivo deberá entregarse el día Veintitrés de noviembre de 2015 hasta las doce del mediodía (12:00m), en la Sucursal Avenida Chile ubicada en la Carrera 9 Nro. 72 35 de la ciudad de Bogotá a nombre de BBVA COLOMBIA, Nit 860.003.020-1. El pliego de condiciones podrá consultarse de manera física en las instalaciones del Banco ubicadas en la Cra 29B No. 71ª – 35 Piso 5 - Compras, previa presentación del comprobante de entrega del cheque, proporcionado en la sucursal mencionada.

## CAPÍTULO 2 CONDICIONES DEL PROCESO

### 2.1 CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO:

- Al presentar oferta, LOS OFERENTES aceptan la totalidad de los términos y exigencias previstos en este pliego de condiciones y se obligan a cumplir con los requisitos exigidos por EL BANCO.
- Las ofertas se harán por la totalidad de los servicios requeridos para satisfacer las necesidades de BBVA Colombia.
- BBVA COLOMBIA tiene la facultad de adjudicar total o parcialmente los servicios objeto de la presente convocatoria, de acuerdo con la favorabilidad económica y operativa que resulte de la valoración de factores tales como la capacidad patrimonial y técnica del OFERENTE.
- EL OFERENTE entiende y acepta que en el evento de resultar favorecido con la adjudicación, asume todas las obligaciones necesarias para el debido cumplimiento del negocio jurídico surgido de la aceptación de su oferta por parte de BBVA Colombia y en especial actuará con toda la diligencia y cuidado que le son propias a la naturaleza del servicio ofertado.
- Por la sola presentación de la oferta se considera que los OFERENTES han estudiado en forma completa los documentos del proceso; que recibieron las aclaraciones necesarias por parte de EL BANCO, sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y aceptan que este Pliego de Condiciones es completo, compatible y adecuado para identificar el objeto que se contratará. Que están enterados a satisfacción en cuanto al alcance de la contratación y que han tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de su oferta, necesarios para la debida ejecución.
- Si EL OFERENTE, escogido o los convocados, no han obtenido o estudiado toda la información que pueda influir en la determinación de sus respectivas ofertas, no estará exento de la obligación de asumir las responsabilidades que le correspondan, ni le dará derecho a reclamaciones, reembolsos o ajustes de ninguna naturaleza.
- Este Pliego no tiene ni surte efecto contractual en sí mismo para BBVA Colombia, hasta tanto no se emita la respectiva carta de adjudicación por parte de BBVA Colombia y el OFERENTE expida la póliza correspondiente. Ninguna comunicación escrita, correo electrónico, llamada telefónica o documento similar reemplazará la carta de adjudicación suscrita por el representante legal de EL BANCO, en consecuencia, una vez adjudicado el proyecto objeto de este pliego, el adjudicatario está obligado a expedir la póliza, con las obligaciones, condiciones y en general todas las características descritas en el presente pliego, **dentro de un periodo que no podrá superar los 5 días hábiles contados desde el momento en que se adjudicó el objeto de este documento.**
- Sin perjuicio de lo anterior, la información suministrada en esta invitación tiene carácter estrictamente confidencial, asumiendo EL OFERENTE el compromiso irrevocable de mantener la información aquí vertida en la más estricta confidencialidad, no pudiendo divulgar, difundir, entregar o suministrar a terceros, el contenido total o parcial del mismo, sin la autorización previa y por escrito de BBVA Colombia.
- El proceso de licitación será desarrollado a través del área de Compras de BBVA Colombia, mediante presentación personal y entrega física de los documentos en las fechas y lugares establecidos en el aparte 1.1 "cronograma y trámite de la invitación privada a cotizar", siendo esta la única forma de presentar las ofertas. De este modo, no se tendrá en cuenta ninguna otra forma de presentar propuestas.

- Una vez presentadas las propuestas por parte del OFERENTE, BBVA Colombia revisará y calificará las mismas para encontrar LA PROPUESTA más favorable. En virtud de lo anterior, BBVA Colombia se reserva el derecho a dar información respecto a las causales o motivos de rechazo de las propuestas presentadas por los OFERENTES.
- Los títulos de este Pliego son meramente indicativos, sin que afecten directa o indirectamente a la interpretación que deba otorgarse a las cláusulas que los encabezan.
- Se anexará la información estadística necesaria para la evaluación económica, técnica y administrativa de los riesgos a amparar:
- La oferta económica no será el único factor determinante de la decisión de adjudicación, sino también cuestiones como la capacidad financiera y patrimonial, y experiencia.

## **2.2 CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCESO**

### **2.2.1 PUBLICACIÓN DE LOS PLIEGOS: LUGAR, FECHA Y HORA**

**Lugar:** Cra 29B No. 71ª – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 – 11265  
**Fecha:** Noviembre 23 de 2015. Fecha a partir de la cual los OFERENTES podrán revisar los contenidos de la solicitud.  
**Hora:** 10:00 AM – 5:00 PM

### **2.2.2 ACLARACIONES ADICIONALES**

Los interesados podrán solicitar aclaraciones a BBVA Colombia sobre el Pliego de Condiciones de la Invitación Privada desde la apertura del proceso de selección hasta la fecha y hora indicada en el cronograma presentado en el punto 1.1. Las preguntas deberán ser relevantes, objetivas y precisas y deberán hacerse mediante documento escrito a BBVA Colombia el cual deberá radicarse en la Cra 29B No. 71ª – 35 Piso 5 - Compras, una vez se reciban todas las preguntas de los oferentes BBVA Colombia dará respuesta mediante comunicado a todos los oferentes.

Ninguna aclaración verbal por parte de BBVA Colombia podrá afectar el alcance y condiciones del Pliego de Condiciones. Para estos efectos sólo se tendrán como válidas las comunicaciones que se hagan por escrito en las oportunidades establecidas en el punto 1.1.

Las comunicaciones y avisos que BBVA Colombia emita por escrito en las oportunidades previstas en el punto 1.1, en relación con la presente Invitación Privada, pasarán a formar parte integral de la misma y por ende, de este Pliego de Condiciones.

Las respuestas a las preguntas presentadas serán publicadas a TODOS LOS OFERENTES sin excepción.

### **2.2.3 MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES**

BBVA Colombia se reserva el derecho de realizar las modificaciones que considere pertinentes. Cualquier modificación se realizará mediante documento escrito notificado a cada participante, los cuales formarán parte integral del Pliego de Condiciones.

## 2.2.4 PRORROGA DEL PLAZO DE CIERRE DE LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR

Cuando BBVA Colombia, lo estime conveniente, podrá prorrogar el término comprendido entre la apertura y el cierre de la Invitación Privada a Cotizar, antes de su vencimiento y por el plazo que considere necesario, el cual se dará a conocer oportunamente. La confirmación de prórroga se informará a los participantes mediante notificación escrita.

## 2.2.5 DILIGENCIA DE CIERRE DE LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR: LUGAR, FECHA Y HORA

**Lugar:** Cra 29B No. 71ª – 35 Piso 5 – Compras Extensiones: 12384 – 11265  
**Fecha:** Diciembre 03 de 2015  
**Hora:** Hasta las 5:00 p.m.

## 2.2.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA – MONTO Y TÉRMINO

EL OFERENTE deberá garantizar la irrevocabilidad de la OFERTA, el cumplimiento de los ofrecimientos que hace dentro de la presente Invitación Privada a Cotizar y la consiguiente suscripción del documento que legaliza la relación contractual en caso de ser necesario y de ser beneficiado con la adjudicación, mediante la constitución de una garantía de seriedad de la misma, a favor de BBVA Colombia, por un valor de **MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE**, con una vigencia desde el día de la diligencia de cierre de la presente contratación más ciento veinte (120) días calendario.

La garantía deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país, debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificadoras de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A".

EL OFERENTE, por el acto de ofertar, acepta que BBVA Colombia le solicite ampliar el término de vigencia de la póliza.

**Nota:** EL OFERENTE debe adjuntar la constancia de pago de la prima.

## 2.2.7 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

BBVA Colombia hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta en los siguientes casos:

- **Antes de la adjudicación:** Se hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta si después del cierre y antes de la adjudicación de la Invitación Privada a Cotizar es retirada la oferta retractándose EL OFERENTE.
- **Después de la adjudicación:** Si el adjudicatario no firma y entrega a EL BANCO el documento contractual dentro del término señalado en el presente Pliego de Condiciones.

La garantía de seriedad de la OFERTA se constituirá a favor de **BBVA Colombia** en calidad de indemnización, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía.

En el evento de que los participantes no sean adjudicados, BBVA Colombia devolverá la respectiva Póliza de seriedad de la oferta.

## 2.2.8 TÉRMINO PARA EVALUACIÓN

BBVA Colombia tendrá los días que estime conveniente, para elaborar los estudios necesarios para la evaluación de las OFERTAS y para solicitar a los OFERENTES las aclaraciones y explicaciones que se estimen indispensables, sin

que por ello EL OFERENTE pueda adicionar o modificar su OFERTA. Esta última condición puede ser sometida a revisión en los casos en que BBVA Colombia lo considere necesario.

### **2.2.9 ADJUDICACIÓN**

BBVA Colombia, una vez realizado el proceso de estudio de las ofertas recibidas y la documentación presentada por los OFERENTES, tramitará ante la Comisión de Compras o ante el ente autorizado, lo correspondiente a la autorización para formalizar el acuerdo. Una vez recibida la autorización respectiva se iniciará el proceso de adjudicación.

El término para adjudicar podrá prorrogarse antes de su vencimiento y por el plazo que BBVA Colombia considere necesario, siempre que las necesidades de EL BANCO así lo exijan. El nuevo término se dará a conocer oportunamente.

BBVA Colombia se reserva el derecho de realizar la adjudicación parcial ó total al OFERENTE que libremente designe, teniendo como base fundamental el principio favorabilidad económica para EL BANCO. Los criterios de selección del proveedor son los señalados en el punto 6 de este pliego.

### **2.2.10 DECLARATORIA DE DESIERTA DE LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR**

En el evento en que no se presenten Posturas o estas no se ajusten al Pliego de Condiciones, BBVA COLOMBIA podrá declarar desierto el presente proceso de licitación e iniciar un nuevo proceso o proceder a la contratación directa previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia.

La documentación de los participantes será devuelta en especial la póliza de seriedad de la oferta.

### **2.2.11 RENUNCIA DEL ADJUDICATARIO A LA SUSCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL – ADJUDICACIÓN A OTRO CALIFICADO**

Si el adjudicatario no expide la póliza dentro del término señalado en el presente Pliego de Condiciones, BBVA Colombia podrá adjudicar el negocio en el plazo que considere conveniente, a otro OFERENTE calificado. De todas formas el Banco hará efectiva la póliza de seriedad de la oferta presentada por EL OFERENTE renuente a firmar el documento contractual sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía.

## CAPÍTULO 3. CONDICIONES GENERALES DEL NEGOCIO JURÍDICO

### 3.1 TÉRMINO DE LA PÓLIZA COLECTIVA

El término de ejecución del documento contractual que se suscriba como resultado del presente proceso de Invitación a Cotizar, será de un (1) año contados a partir del primero (1) de enero de 2016, prorrogable hasta por un (1) año. Ver más en el capítulo 7.

#### 3.1.1 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS

Las vigencias de los contratos estarán determinadas por la póliza Colectiva y los certificados individuales para cada cliente.

### 3.2 TERMINACIÓN ANTICIPADA:

EL BANCO podrá dar por terminada la relación contractual en forma unilateral y en cualquier tiempo, con el solo aviso dado por escrito a EL OFERENTE, con una antelación de noventa (90) días calendario a la fecha en que se quiera hacer efectiva la terminación de las pólizas, sin que esto origine pago de indemnización alguna para las partes y sin que exista obligación para el BBVA Colombia de motivar tal decisión. En este caso se definirá con la aseguradora el procedimiento de entrega de las pólizas a la nueva compañía.

En caso de terminación anticipada no se causará indemnización o pago alguno a cargo de BBVA Colombia y a favor de EL OFERENTE, en razón de la terminación.

#### 3.2.1 CLAUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

La aseguradora adjudicataria no podrá revocar de manera unilateral ninguna de las pólizas ni los amparos correspondientes y deberá incluir en éstas la cláusula de No Revocatoria Unilateral.

### 3.3 LUGAR DE EJECUCIÓN Y AMBITO DE ACTUACIÓN

A nivel nacional.

EL OFERENTE para efectos de abonar las sumas resultantes del negocio jurídico adjudicado, celebrará un contrato de cuenta corriente o de ahorros con **BBVA COLOMBIA**, previo el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la materia, con el objeto que los pagos que se causen con ocasión de esta oferta, sean abonados a ésta(s).

### 3.4 LEGISLACION APLICABLE

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente concurso, así como para todo aquello que no esté contemplado en el mismo, las partes se sujetarán a la legislación de Colombia, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

### 3.5 RESPONSABILIDAD:

El OFERENTE responderá ante BBVA Colombia por:

a) La existencia de cualquier tipo de errores en la prestación de sus servicios; para evitar la comisión de dichos errores deberá tener el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los servicios, sea que los preste directamente o no.

b) Cualquier daño, pérdida o perjuicio que éste sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la prestación de los servicios. El OFERENTE se obliga a: i) velar por la conducta de sus dependientes y subcontratados en la prestación del servicio, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y haciéndose plenamente responsable de su conducta y ii) a indemnizar al BANCO por los perjuicios que le pudieren causar sus dependientes y subcontratistas, sin perjuicio de las acciones legales que a BBVA Colombia le pudieren corresponder.

c) Es responsabilidad y competencia del OFERENTE la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución del servicio, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso.

Dicha responsabilidad subsistirá, aun cuando el perjuicio sufrido por el BANCO sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente del OFERENTE haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del negocio jurídico.

d) Responderá por los daños directos que, en su caso, se le causen al BANCO por el incumplimiento de las obligaciones adquiridas para la prestación de los servicios.

e) El OFERENTE se obliga a resarcir cualquier daño, pérdida o perjuicio ocasionado en desarrollo del negocio jurídico, a cualquier cliente o tercero que utilice los servicios del BANCO.

f) El OFERENTE se obliga a defender al BANCO de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión del OFERENTE, sus dependientes, o subcontratados y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios de los abogados y costos del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.

g) Si BBVA COLOMBIA fuera objeto de sanción económica impuesta por cualquier autoridad judicial o de vigilancia y control, que surja como consecuencia de las pólizas de seguro, el OFERENTE responderá expresa e irrevocablemente por la totalidad de dicha sanción.

Para el pago de las sumas de dinero que el OFERENTE deba pagar al BANCO, en virtud de la aplicación de la presente cláusula, se aplicará lo dispuesto en el aparte "Solución de diferencias".

### **3.6 SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS**

Toda controversia o diferencia que surja entre las partes con ocasión de la celebración o ejecución de esta oferta o del negocio jurídico surgido de su aceptación, se resolverá según las reglas que se indican a continuación:

1. La parte requerida deberá presentar sus alegatos y los documentos que los sustenten, en el término de cinco (5) días calendario, contados desde la fecha del requerimiento de la contraparte. Si dentro del plazo establecido no hay pronunciamiento de la parte requerida se entiende resuelta la disputa a favor de la contraparte.

2. A partir de la fecha en que la parte requerida presente sus alegatos, las partes tendrán un plazo de diez (10) días hábiles para resolver la disputa. Cuando la parte requerida no se pronuncie, se entenderá que la disputa se ha resuelto a favor de la contraparte.

En el evento en que las partes no resuelvan sus disputas amigablemente, de acuerdo con el procedimiento anteriormente enunciado, tales disputas serán resueltas por la jurisdicción ordinaria.

### 3.7 AUDITORIAS E INSPECCIONES:

EL OFERENTE permitirá a BBVA Colombia el cumplimiento de sus necesidades de supervisión e inspecciones, independientemente de su origen, supervisores internos, externos, reguladores, u otros de cualquier tipo que indique BBVA Colombia en su caso, en relación con los Servicios. Dicho acceso se verá en todo caso sujeto a las limitaciones y restricciones de seguridad que a tal efecto tiene establecidas EL OFERENTE con base a la normativa legal vigente que resulte de aplicación.

La supervisión o inspección podrá contemplar cualquier aspecto de los Servicios que se prestan incluyendo cualquier tipo de dato y archivo, confidencialidad de la información, datos, manuales de procedimiento, de calidad, control interno, riesgo operacional, niveles de servicios, etc., así como la verificación de cualesquiera aspectos que se considere en relación con el cumplimiento por BBVA Colombia, de sus obligaciones fiscales y regulatorias.

Las supervisiones e inspecciones se podrán realizar en cualquier local donde existan informaciones, archivos o datos de BBVA Colombia, en su caso, (independientemente del soporte en que los mismos se encuentren) o se preste el servicio o se tenga acceso telemático a los activos de BBVA Colombia, incluidas las sedes de EL OFERENTE.

- a) Las supervisiones que realice BBVA Colombia podrán verificar el cumplimiento de las medidas, en general, derivadas de la aplicación de la normativa reguladora del Banco que éste vaya comunicando a EL OFERENTE, así como de aquellas otras, en particular, para eliminar o mitigar riesgos reflejados en los procedimientos que BBVA Colombia indique a EL OFERENTE.
- b) De la misma manera, BBVA Colombia se reserva el derecho a supervisar el cumplimiento puntual y correcto por parte de EL OFERENTE de sus obligaciones contractuales, lo que incluye la comprobación presencial de cualesquiera procesos de desarrollo de los Servicios por EL OFERENTE, así como el derecho a revisar las instalaciones de éste en las que se realicen tales Servicios, y a solicitar a EL OFERENTE las informaciones precisas a los efectos de constatar el buen funcionamiento de los Servicios contratados.
- c) La mencionada supervisión se efectuará previa notificación al OFERENTE y con un preaviso de quince (15) días naturales, salvo que BBVA Colombia comunique al OFERENTE circunstancias de urgencia en las que prevalecerá un preaviso inferior determinado a tal efecto por BBVA Colombia. Dicho preaviso deberá indicar la razón de la visita, la lista de los empleados o asesores técnicos externos que vayan a asistir (un máximo de seis (6) personas) y la agenda de trabajo prevista. En ningún caso, la agenda de trabajo limitará, de forma razonable, los términos en los que BBVA Colombia realizará la citada supervisión.
- d) Si BBVA Colombia subcontratara cualquiera de las supervisiones reguladas en la presente cláusula con un tercero, tal designación deberá ser comunicada a EL OFERENTE quien validará al tercero si razonablemente éste presenta interés de negocio en el sector propio de EL OFERENTE. BBVA deberá cerciorarse de que sus empleados y/o agentes presentes en las instalaciones de EL OFERENTE hayan aceptado una obligación de confidencialidad. Cualquier información recogida en el transcurso de la auditoría se tratará como Información confidencial
- e) Cualquier coste derivado de los desplazamientos, hospedajes y en general aquellos gastos en los que pudiesen incurrir los supervisores de BBVA Colombia en el proceso de auditoría serán cubiertos por BBVA Colombia. Así mismo, el coste de la retribución de dichos supervisores (internos como externos) será cubierta por BBVA Colombia.

### 3.8 SUBCONTRATACIÓN-CESIÓN

Salvo autorización previa expresa y por escrito de BBVA Colombia, EL OFERENTE no podrá subcontratar ninguno de los servicios u obligaciones. Del mismo modo, EL OFERENTE no podrá ceder en todo o en parte sus derechos y obligaciones salvo que cuente con la autorización previa y por escrito del Banco.

Lo anterior incluye la prohibición para EL OFERENTE de ceder los derechos y obligaciones dimanantes del documento contractual que se llegare a firmar, en su caso, a tercero alguno, aun cuando fuera una sociedad

pertenece al mismo Grupo de EL OFERENTE. En todo caso las subcontrataciones que pueda realizar EL OFERENTE con terceros, incluso aquellas autorizadas por BBVA, obedecen única y exclusivamente a intereses propios de EL OFERENTE.

En consecuencia con lo anterior, toda acción u omisión de los subcontratistas y/o su personal será considerada como acción u omisión del propio OFERENTE y/o de su personal, y por tanto quedará sujeta al régimen contractual que en el presente Pliego y/o en el contrato u oferta, en su caso, se estipula para EL OFERENTE, asumiendo éste en consecuencia toda la responsabilidad que dentro de lo establecido contractualmente pudiese irrogarse por tal acción u omisión.

### **3.9 CAMBIO EN LA LEGISLACIÓN**

En el evento de presentarse un cambio en la legislación Colombiana durante la vigencia del contrato, el futuro OFERENTE y BBVA Colombia se reunirán con el fin de estudiar los efectos que dicha reforma puede generar en la contratación y acordar las modificaciones, si a ellas hubiere lugar, con el fin de evitar un posible desequilibrio económico de la contratación.

En todo caso, BBVA Colombia se reserva el derecho de terminar unilateralmente el contrato o negocio que surja de la aceptación de la oferta, cuando los cambios normativos hagan más gravoso, para BBVA Colombia el cumplimiento del contrato o negocio jurídico.

### **3.10 IMPUESTOS**

El impuesto sobre las ventas, si aplica, generado por la prestación del servicio por parte de EL OFERENTE a BBVA COLOMBIA se causará y liquidará a la tarifa vigente acorde con lo establecido por la normatividad legal, impuesto que deberá ser pagado en todos los casos por BBVA COLOMBIA.

Si las autoridades impusieran algún tributo, impuesto o carga adicional a cualquier transacción celebrada en virtud de los servicios aquí propuestos, será asumido económicamente y declarado a las Autoridades Tributarias por EL OFERENTE ó BBVA COLOMBIA según corresponda de acuerdo con las normas tributarias.

En el evento en que EL OFERENTE ó BBVA COLOMBIA no se encontraran obligados a pagar o declarar el tributo, tendrán la responsabilidad de presentar la documentación que así lo soporte.

### **3.11 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Las Compañías de Seguros se obligan a no divulgar, ni revelar, en forma alguna, estudios, planes, programas, know how, negocios, costos, proveedores, clientes e infraestructura, a la cual tendrán acceso y que será revelada por BBVA COLOMBIA, y en general cualquier información que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo del presente proceso de Licitación y en ejecución del negocio jurídico que surja de la aceptación de la oferta.

Para tal efecto, en consideración a lo establecido en la legislación vigente y a lo dispuesto por las normas que regulan la materia, toda información que circule, se conozca, se solicite, se transfiera en desarrollo del presente proceso licitatorio o de la ejecución del negocio jurídico que surgido de la aceptación de la oferta, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

a) Duración de confidencialidad: La obligación a que se refiere el apartado anterior, surtirá efectos a partir de que BBVA COLOMBIA haga entrega de la información necesaria para presentar las posturas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso Licitatorio, por un período (5) cinco años contados a partir de la adjudicación y

respecto de la Compañía Adjudicataria, los cinco (5) años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, con el fin de proteger la confidencialidad de todos los intereses anteriormente descritos.

b) Información confidencial: Tendrá el carácter de confidencial toda información que repose en los archivos, sea esta comercial, profesional, técnica, administrativa y financiera así como a la que tenga acceso de las compañías Aseguradoras con ocasión de o en desarrollo de las actividades de éste proceso licitatorio, cualquiera que sea la forma en que se pueda llegar a conocer la información, y cualquiera que sea el formato en que se conserve ésta, en adelante la Información Confidencial.

c) Propiedad Industrial: las compañías Aseguradoras se obligan a no divulgar ni revelar, en forma alguna, datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte de BBVA COLOMBIA. En caso de existir alguna duda en cuanto si alguna información es un secreto comercial esta deberá ser tratada como confidencial y, por ende, estará sujeta a los presentes términos.

Los datos, información y resultados que sean revelados por BBVA COLOMBIA o a los que tengan acceso la Compañía Aseguradora son y serán de propiedad de BBVA COLOMBIA y constituyen un secreto industrial de este, razón por la cual las compañías Aseguradoras no podrá divulgarlos ni darles un uso o tratamiento diferente al aquí permitido, sin la autorización previa, expresa y por escrito de BBVA COLOMBIA.

d) Exclusiones: No obstante lo previsto anteriormente, esta condición no aplicará a ninguna información que las compañías Aseguradoras puedan demostrar que:

1. Estaba en el dominio público al momento de su divulgación.
2. Después de su divulgación, fue publicada, o bien llega a formar parte del dominio público sin que esto represente falta alguna de las compañías Aseguradoras.
3. Fue recibida después de su divulgación de una tercera parte que tenía el derecho legítimo de divulgar tal información;
4. Fue independientemente desarrollada por la Compañía Aseguradora sin referencia a la información confidencial de BBVA COLOMBIA.
5. Estaba en posesión de la Compañía Aseguradora al momento de su divulgación.

e) Deber de reserva: La Compañía Aseguradora se obliga a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tengan acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva y/o en ejecución del negocio jurídico que surja de la aceptación de la oferta, debiendo utilizar las medidas de seguridad, que utilizaría para el manejo de su propia información confidencial, absteniéndose de revelar a cualquier título la Información Confidencial a personas distintas de sus empleados, contratistas y dependientes, y sólo para los fines aquí autorizados.

f) Manejo de documentación: Toda documentación en medio físico o magnético que reciban las compañías Aseguradoras y que será revelada por BBVA COLOMBIA deberá ser devuelta a BBVA COLOMBIA, en los términos previstos en el presente pliego de condiciones.

Cuando cualquiera de la Compañía Aseguradora tenga conocimiento de la pérdida, destrucción no autorizada, hurto o robo de la información que les ha sido suministrada, se compromete a avisar a BBVA COLOMBIA por escrito el mismo día en el cual ocurra o conozca del siniestro, igualmente, deberá presentar copia de la denuncia instaurada sobre el hecho o siniestro si fuera el caso, a fin de tomar las medidas necesarias tendientes a evitar el uso fraudulento de la información, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad correspondientes.

g) Efectividad, Confiabilidad y Eficiencia de la Información: La información que sea recopilada, poseída, manejada, intercambiada, distribuida o almacenada debe ser pertinente, oportuna, correcta, útil, veraz. Además deberá haber sido obtenida de forma transparente y lícita, y debe ser creíble, fidedigna, y sin error.

h) Consecuencias: El incumplimiento de las obligaciones aquí previstas, dará lugar al pago de una indemnización a favor de BBVA COLOMBIA y/o de sus clientes, según el caso, por los perjuicios directamente causados.

j) Restitución y/o Destrucción de la Información: La Compañía Aseguradora restituirá dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de licitación, o del negocio jurídico que surja de la aceptación de la oferta, o cuando BBVA COLOMBIA lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente licitación o del negocio jurídico surgido de la aceptación de la oferta.

En el evento de realizar la destrucción de la información, la Compañía Aseguradora que la destruya deberá presentar el certificado de Destrucción de la información confidencial dentro de los plazos previstos en este literal.

## CAPITULO 4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA Y PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

### 4.1 IDIOMA DE LA OFERTA

La OFERTA y los documentos anexos que contenga, deben redactarse en idioma castellano y presentarse en físico en la fecha hora y lugar establecidos en el punto 1.1.

### 4.2 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

BBVA Colombia asume que a falta del Representante Legal de la Sociedad, la persona encargada de presentar la OFERTA está plenamente autorizada para realizar dicha función por el órgano competente y por el respectivo OFERENTE. En caso contrario, este hecho no será válido para no tener en cuenta la OFERTA ingresada.

### 4.3 DILIGENCIAMIENTO DE LOS ANEXOS

Todos los anexos que el Pliego de Condiciones indique, si los hay, deben estar totalmente diligenciados.

### 4.4 VALIDEZ DE LA OFERTA

EL OFERENTE en su OFERTA debe indicar claramente el término de la validez de la oferta en días calendarios, el cual no podrá ser inferior a ciento veinte (120) días contados a partir de la fecha límite para el ingreso de la OFERTA.

### 4.5 REQUISITOS TÉCNICOS PARA PARTICIPAR

Los proponentes deberán cotizar el seguro con base en las cifras presentadas y demás condiciones especificadas, por lo anterior no se aceptan ofertas parciales ni condicionadas.

Los oferentes deberán certificar experiencia en el manejo de programas de seguros similares a los indicados en este documento, como mínimo de **tres (3) años**, conforme al capítulo 7.

Los reaseguradores líderes deberán tener una calificación mínima de **A+**. Las firmas con calificaciones inferiores no serán aceptadas.

## **CAPITULO 5. CONTENIDO DE LA OFERTA**

A la oferta deberán anexarse los siguientes documentos, los cuales se presentarán en el siguiente orden:

Estos documentos deben ser enviados físicamente al Área de Compras, – Cra. 29B Nro. 71ª – 35 Piso 5 de la ciudad de Bogotá D.C. a más tardar el día 03 de diciembre de 2015 a las 5:00 p.m., Extensiones: 12384 – 11265.

### **5.1 DOCUMENTOS JURÍDICOS**

#### **5.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN**

La OFERTA deberá estar acompañada de carta de presentación firmada por el Representante Legal de la Sociedad, cuando sea del caso, o el apoderado constituido para tal efecto, la cual deberá ser diligenciada según el formato del Anexo 1.

#### **5.1.2 AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL CORRESPONDIENTE**

Cuando el representante legal de la persona jurídica se encuentre limitado para contratar o comprometer a la Sociedad, debe anexar la autorización del órgano social correspondiente que lo autorice para presentar la OFERTA y expedir la póliza en caso que le sea adjudicado el negocio.

#### **5.1.3 PODER**

Cuando EL OFERENTE actué a través de un representante o apoderado deberá acreditar mediante documento legalmente expedido, que su representante o apoderado está expresamente facultado para presentar la OFERTA y expedir la póliza en caso que le sea adjudicado el negocio.

#### **5.1.4 CERTIFICACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PARAFISCALES**

A la fecha de la presentación de la OFERTA, EL OFERENTE deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, en los últimos dos casos, cuando a ellos hubiere lugar y en los términos de la normatividad tributaria vigente, mediante certificación expedida por el revisor fiscal o contador, cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por su representante legal; durante el lapso equivalente al que exija el respectivo régimen de contratación para que se hubiera constituido la sociedad, el cual en todo caso no será inferior a los seis (6) meses anteriores a la presentación de la Oferta Mercantil. En el evento en que la Sociedad no tenga más de seis (6) meses de constituida, deberá acreditar los pagos a partir de su fecha de su constitución.

### **5.2 DOCUMENTOS DE CARACTER FINANCIERO**

EL OFERENTE deberá presentar los siguientes documentos en forma legible:

#### **5.2.1 CERTIFICACIÓN CAUSAL DE DISOLUCIÓN**

Certificación firmada por el Representante Legal y Revisor Fiscal o a falta de éste por un contador público independiente, donde manifieste si se encuentra o no en causal de disolución.

Adicionalmente anexar la tarjeta profesional y certificación actualizada de vigencia de la tarjeta profesional del Revisor Fiscal, o del contador público independiente que firma la certificación.

### 5.3 PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD

El **OFERENTE** cuenta con un plan detallado de contingencia y de continuidad del negocio que le permite seguir cumpliendo con las obligaciones emanadas de la oferta e incluye todas las actividades pertinentes para tal fin, en caso de presentarse alguna eventualidad que afecte el desarrollo normal de las actividades. Dicho plan, deberá hacerse llegar al **BANCO** durante los cinco (5) días calendario siguientes a la aceptación de la oferta o suscripción del contrato y hará parte integral del correspondiente documento.

#### 5.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**EL OFERENTE** deberá presentar el organigrama de **EL OFERENTE** y la demás información que describa su estructura administrativa. Adicionalmente deberá presentar el esquema funcional, administrativo y operativo bajo el cual se entregará el producto y/o servicio solicitado, haciendo énfasis en aspectos como: Dirección, Supervisión, Control y Responsabilidad del Trabajo.

##### 5.3.1.1 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA:

- a) Estructura Operativa indicando el número de personas que estarán en forma exclusiva y/o compartida al servicio de la cuenta en las oficinas centrales y en las ciudades donde el Banco tiene oficinas.
- b) Detalle del proceso operativo con el que se manejarían los seguros, bajo los siguientes supuestos:
  - **Cotización:** La cotización de las condiciones del certificado de seguro será realizada por medio de una herramienta del (os) corredor (es) puesta a disposición de BBVA Colombia, para tal motivo se debe detallar las políticas de suscripción y el proceso según las siguientes alternativas:
    - Entrega de las tasas requeridas para efectuar el cálculo de las primas por medio de la herramienta.
- c) Relación de los planes y programas de capacitación a nivel nacional que la aseguradora ofrece a los funcionarios del Banco para la atención, administración y manejo de los seguros objeto de la propuesta.
- d) Descripción de programas (software) aplicables a las pólizas para la tramitación y manejo de reclamos.
- e) Procedimiento y requisitos para el trámite y pago de reclamos y atención de siniestros y el plazo para el pago de indemnizaciones, así como los mecanismos para la atención de reclamaciones masivas por eventos catastróficos.
- f) Propuesta sobre documentos y plazos mínimos en los cuales se llevarán a cabo el pago de las indemnizaciones.
- g) Especificación de los servicios adicionales ofrecidos por el oferente, indicando su importancia y su relación con la póliza materia de contratación. Como requisito indispensable para la aceptación de la propuesta los oferentes deben indicar el soporte que suministrarán para el manejo operativo de las pólizas, indicando personal idóneo que pondrán a disposición de **BBVA COLOMBIA** y demás recursos. Con el oferente favorecido se establecerán las actividades que realizará el equipo de personas y se definirán procesos y procedimientos.

#### 5.3.2 NORMAS DE SEGURIDAD FÍSICA E INFORMÁTICA

**EL OFERENTE** tendrá la responsabilidad total de velar mediante su plan de seguridad, porque todo su personal desarrolle sus labores en condiciones adecuadas de seguridad, para evitar accidentes de trabajo durante la vigencia del Contrato. Para ello, debe proporcionar a los trabajadores, todos los elementos que les permitan cumplir con las normas de seguridad establecidas para su diferentes clase de actividad.

### 5.3.3 NIVELES DE SERVICIO Y OPERACIÓN

Los niveles de servicio y operación son los que se encuentran en el Capítulo 7 del presente pliego de condiciones, que contiene los requisitos mínimos y describe de manera precisa los alcances de los servicios, los tiempos de ejecución y de respuesta.

Si el **OFERENTE**, en virtud de su experiencia en la prestación de dichos servicios, puede mejorar los requisitos mínimos exigidos por el Banco, deberá anexar en su oferta la propuesta correspondiente.

### 5.4 OTROS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ANEXAR A LA OFERTA

- Garantía de seriedad de la propuesta, en los términos y condiciones señalados
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antelación no superior a treinta (30) días en relación con la fecha de presentación de la propuesta.
- Balance general y estado de pérdidas y ganancias enviados a la Superintendencia Financiera de Colombia a 31 de diciembre de 2014, firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal de la sociedad proponente, junto con las notas a los estados financieros, de ser aplicables.
- Certificación de contador público y revisor fiscal donde conste el porcentaje de inversiones rentables y tesorería sobre reservas técnicas a 31 de Diciembre de 2014 y liquidado de acuerdo a la fórmula establecida en el numeral 6.3.2.2 de este pliego.
- Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros a 31 de Diciembre de 2014 y copia de la autorización de dicha entidad para someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas sus estados financieros, si fuera necesario según las causales previstas en el Decreto 089 de 2008.
- Cálculo del margen de solvencia a 31 de diciembre de 2014, según los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, tanto en función de primas como de siniestros.
- Cálculo del patrimonio técnico a 31 de diciembre de 2014, según los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- En caso de presentar operación soportada en la figura de reaseguro el proponente deberá indicar qué parte de los riesgos retendría por cuenta propia y qué parte cedería en reaseguro, precisando, el tipo de contrato a utilizar, y los límites del mismo. En todo caso, se deberá acreditar que se cuenta con el respaldo de reaseguro, cualquiera que sea su clase, no inferior al 100% de la cesión. Esta certificación debe estar en español y debe ser firmada por los reaseguradores que respaldan la oferta y en consecuencia no bastará con sólo la firma del corredor de reaseguros.
- Los reaseguradores deberán contar con la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país y deberán estar inscritos en registro REACOEX.
- Es de anotar que durante toda la vigencia de la adjudicación, deberá mantenerse una nómina de reaseguradores que tenga una calificación por lo menos igual a la ofrecida en la respectiva propuesta.
- Relación de entidades financieras a las cuales les haya otorgado los seguros objeto de la presente invitación.
- Certificación del valor pagado por siniestros de leasing durante el último año con corte a 30 de Junio de 2015

- Información de entidad (es) financiera(s) a la(s) cual(es) le(s) haya efectuado pagos de siniestros por los seguros objeto de la presente invitación y presentar por lo menos una certificación de experiencia en el manejo de programas similares.
- Propuesta técnica donde se consignen los términos y condiciones de la oferta, tasas, deducibles, coberturas adicionales, número de horas/ hombre/mes dedicadas a la administración del programa, capacidad operativa, cobertura a nivel nacional y todos aquellos aspectos relevantes para la evaluación de su oferta.

## **CAPITULO 6. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN METODOLÓGICA Y FACTORES DE EVALUACIÓN**

### **6.1 ADJUDICACIÓN**

La convocatoria será adjudicada por **BBVA COLOMBIA**, previos los estudios y análisis comparativos, al y/o los participantes cuya oferta obtenga el mayor puntaje, siempre y cuando esté ajustada al pliego de condiciones.

### **6.2 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS**

BBVA Colombia, a través de un comité y previo análisis de las ofertas que se ciñan a los requisitos establecidos en los presentes términos de referencia, seleccionará el ofrecimiento más favorable al BANCO, aplicando los mismos criterios para todas, lo que permite asegurar una selección objetiva. Los siguientes son los criterios de evaluación con las que serán calificadas las OFERTAS:

#### **6.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA DEL OFERENTE**

##### **6.2.1.1 OBJETO DE LA EVALUACIÓN FINANCIERA**

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código de Comercio y las obligaciones tributarias.
- Verificar y analizar la idoneidad de la información financiera aportada por los OFERENTES, para garantizar el proceso de selección.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Condiciones.
- Verificar si los OFERENTES cuentan con la capacidad financiera exigida en el Pliego de Condiciones, y dentro de los que cuentan con la capacidad, cuál de ellos cuenta con una mejor estructura financiera.
- Determinar si se rechazan o no las ofertas presentadas desde el punto de vista financiero.

#### **6.2.2 VERIFICACIÓN JURÍDICA DEL OFERENTE**

BBVA Colombia efectuará un análisis y verificación de cada uno de los documentos solicitados en el Pliego de Condiciones.

##### **6.2.2.1 OBJETO DE LA EVALUACIÓN JURÍDICA**

La evaluación jurídica corresponde al estudio documentario para determinar si las OFERTAS se ajustan o no a los requerimientos legales y al Pliego de Condiciones.

BBVA Colombia se reserva el derecho de verificar la información presentada. En caso de que sea inexacta, EL OFERENTE será descalificado y su OFERTA no será tenida en cuenta.

Dentro de la evaluación jurídica también se tendrá en cuenta las condiciones de responsabilidad que deberá asumir EL OFERENTE, una vez adjudicado el contrato.

#### **6.2.3 OFERTA ECONÓMICA Y NIVELES DE SERVICIO DEL OFERENTE**

Para la evaluación de este punto se tendrá en cuenta la información que los OFERENTES registren en su propuesta. Adicionalmente se tendrán en cuenta en el análisis de valores agregados, siempre y cuando sean viables operativamente y no generen costo alguno para BBVA Colombia.

## 6.3 FACTORES DE EVALUACIÓN

Los factores que servirán de base para la evaluación de los proponentes que participen en la presente convocatoria son los que a continuación se especifican, y por lo tanto las Compañías de Seguros Oferentes deberán suministrar la información que **BBVA COLOMBIA** requiera para llevar a cabo su calificación:

### 6.3.1 EVALUACIÓN PRELIMINAR

Se tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el presente documento. A esta evaluación no se le asignará puntaje, su resultado será admitida o rechazada la propuesta. Sólo las propuestas que cumplan con los requerimientos legales establecidos a continuación, serán objeto de evaluación técnica.

- Acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta (30) días a la fecha de apertura de la licitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta licitación.
- Certificación emitida por una sociedad calificadora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha calificación deberá ser igual o superior a "A". Igualmente se deberá adjuntar certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta(30) días a la fecha de apertura de la licitación, donde se acredite la existencia de la sociedad calificadora y el representante legal que certifica la calificación.

Sólo las propuestas que cumplan con los requerimientos legales mencionados, serán objeto de evaluación técnica.

#### 6.3.1.1 REASEGUROS

Los oferentes deben entregar a **BBVA COLOMBIA** la lista de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación, el cual en forma individual no puede superar el 60%. Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben cumplir los siguientes requisitos:

Estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX).

La calificación de los reaseguradores será mínima la presentada en la siguiente tabla:

CALIFICADORA	CALIFICACIÓN
Estándar & Poor's	A
A.M. Best	A
Fitch Rating's	A
Moody's	A2

#### 6.3.1.2 PARTICIPACIÓN DE CORREDORES DE SEGUROS

**BBVA COLOMBIA** acepta usar los servicios de corredores o intermediarios de seguros en el presente proceso, y para la administración de las pólizas de seguros que del mismo se deriven.

### 6.3.2 EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONOMICA

Criterios de Calificación		Peso relativo
1.	Condiciones económicas y cobertura	20%
2.	Aspectos Financieros	40%
3.	Idoneidad de la infraestructura operativa y servicios adicionales	40%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

#### 6.3.2.1 CONDICIONES ECONÓMICAS Y COBERTURA

a) **Tasas:** Se asignaran **10% de los puntos** distribuidos de la siguiente manera:

Tasas para créditos de consumo, teniendo en cuenta que BBVA COLOMBIA tiene diferentes tipos de clientes y dentro de la propuesta deberá presentarse un descuento del 10% sobre la tarifa base cuando estos sean definidos como Banca Personal o Banca Premium o el cliente sea de compra de cartera. Estos clientes son el 6% de la cartera.

La propuesta deberá contener una tasa para la liquidación del seguro sobre valor fijo o desembolsado para las siguientes líneas de crédito:

Línea de Crédito	Puntaje %
Leasing	1
Libranza	1
Vehículo	1
OCB	0.5
RCI	0.5
<b>Total</b>	<b>4</b>

Y una propuesta de tasa para la liquidación del seguro sobre saldo de deuda para las siguientes líneas de crédito:

Línea de Crédito	Puntaje %
Consumo	1
Cupo Rotativo	1
Cartera Comercial	1
Leasing	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Para los créditos de libranza, se deberá realizar una propuesta según la siguiente clasificación de clientes:

- Estándar
- Pensionados
- Agencia Logística
- Seguro Social

Obtendrá mayor puntaje la propuesta que otorgue la tasa más baja. Las demás se calificarán de forma proporcional al mayor puntaje obtenido.

**b) Experiencia y Atención:** Se asignará un puntaje de **5% puntos** sobre condiciones económicas y cobertura.

La aseguradora deberá tener presencia física mediante oficinas de atención en las principales ciudades del País donde BBVA COLOMBIA tiene establecidos sus Centros Territoriales, estas son Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín y Bucaramanga.

Teniendo en cuenta que BBVA COLOMBIA tiene acuerdos de servicio exigentes frente a sus clientes, se requiere que las aseguradoras cumplan con lo indicado en los capítulos VI y VII, en lo especial referido a INFRAESTRUCTURA OPERATIVA y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del presente documento.

Las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia en los tres últimos años en el manejo de programas de seguros deudores a Bancos reconocidos del país, mediante certificación escrita firmada por al menos una entidad Financiera donde se pueda constatar:

- Nombre de la entidad Financiera.
- Fecha de vigencia del programa de seguros
- Amparos ofrecidos.
- Valor Asegurado al último corte.
- Valor de primas emitidas por la Compañía, mínimo \$35.000 en el último año de vigencia
- Asegurados incluidos (mínimo 50.000 en la última vigencia)
- Número de siniestros atendidos.
- Valor indemnizado de los de Siniestros atendidos.
- Calificación general del servicio de la Compañía (buena, regular o mala).

Las certificaciones deben ser entregadas en original, en papelería del Banco emisor, con los datos de la persona que las firma y teléfono para su verificación. No se aceptarán certificaciones donde la calificación de la entidad no sea favorable para el oferente.

**c) Amparos y Coberturas:** se asignarán **5%**, cumpliendo como mínimo lo siguiente:

Coberturas mínimas: En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA.

Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente supere el 50%.

Requisitos de Suscripción: Teniendo en cuenta que las compañías aseguradoras pueden establecer requisitos mínimos para la suscripción de cada nuevo riesgo, se valorarán requisitos a partir de los siguientes términos:

Para valores inferiores a MIL SETECIENTOS CINCUENTA SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES (1.750 SMLMV) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad.

La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura, solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad. Sin embargo, las siguientes líneas de crédito se deberán asegurar sin requisitos adicionales, siempre y cuando sean inferiores a los siguientes montos:

Línea de crédito	Monto máximo sin requisitos Adicionales
Consumo	30 M
Consumer Finance	50 M
Digitales	100M
Agrocuenta	Cupo aprobado
OCB	No tendrá límite de cuantía

En todo caso, se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a MIL SETECIENTOS CINCUENTA SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (1.750 SMLMV).

Durante la vigencia de la adjudicación la Compañía Aseguradora no podrá hacer ajustes a las tarifas.

La aseguradora adjudicada no podrá revocar unilateralmente el contrato de seguros conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del decreto 673 de 2014 del ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Obtendrá mayor puntaje la propuesta que presente las mejores condiciones. Las demás se calificarán de forma proporcional al mayor puntaje obtenido.

Edad mínima de ingreso: 18 Años

Edad máxima de ingreso: 74 años y 364 días y para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años.

Edad de permanencia: En el amparo de vida hasta la cancelación del crédito, en incapacidad total y permanente hasta los 71 años y 364 días.

### 6.3.2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

1. Los oferentes deben deberán presentar los resultados sobre los siguientes parámetros mínimos en cuanto a su solvencia y respaldo financiero y patrimonial. A continuación se relacionan los indicadores financieros, que reflejan un panorama de la estabilidad y solidez financiera de las compañías del sector asegurador, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados. Para la selección de la Aseguradora adjudicataria, se tomarán los valores más altos en los siguientes rubros:

INDICADOR	CÁLCULO/FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO	PUNTAJE
Respaldo en Reservas Técnicas	Inversiones/reservas técnicas	$\geq 1,25$	10%
Resultado técnico	Formato 290 de la Superintendencia financiera UC14	Positivo	10%
Return On Equity (ROE)	Utilidad después de impuestos/total patrimonio	$\geq 17\%$	10%
Return On Assets (ROA)	Utilidad después de impuestos/activos totales	$\geq 5\%$	10%
<b>Total</b>			<b>40%</b>

Para la validación de esta información se tomarán como base los estados financieros al corte a diciembre del año 2014 debidamente firmados por el Representante Legal, Contador y Revisor Fiscal. BBVA COLOMBIA comprobará la correcta presentación de estos estados frente al formato 290 que cada compañía presenta ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 6.3.2.3 IDONEIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Y SERVICIOS ADICIONALES

a) **Experiencia**, el y/o los proponentes que certifiquen el mayor valor de primas generadas durante el último año con corte a 30 de junio de 2015 para este ramo obtendrán 10%, los demás se calificaran de manera proporcional.

b) **Estructura operativa y tecnológica y de servicio venta y postventa 25%**: Los oferentes deberán presentar a disposición de BBVA COLOMBIA un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo 5 personas de manera exclusiva y otras que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración.

El grupo de 5 personas lo compondrá un Gerente de cuenta quien será el encargado de manejar la relación Banco Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por BBVA COLOMBIA para el correcto manejo del programa.

4 analistas que gestionen al interior de BBVA COLOMBIA las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro.

Este grupo de trabajo junto con el Gerente tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Recibir llamadas a nivel nacional, en el horario laboral de lunes a viernes, para atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria acerca de los productos deudores.
- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción, Siniestros y Retribuciones, y velar por el cumplimiento del presupuesto correspondiente.
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del BBVA Colombia.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con BBVA COLOMBIA para pagos de siniestros, aprobación de seguros que requieran exámenes / inspecciones, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes.
- Llevar el control de los seguros asociados a cada uno de los créditos, mediante el cruce de archivos y las herramientas que BBVA Colombia facilite para este fin.

Teniendo en cuenta la Red de BBVA COLOMBIA, cada oferente debe estar dispuesto a prestar su apoyo presencial en capacitaciones a la Red y FFVV de BBVA COLOMBIA en cada una de sus zonas, descritas a continuación:

Territorial	Zona	Dirección Oficina	Ciudad Residencia
Antioquia	Medellín Norte	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
	Medellín Sur	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
	Eje Cafetero	Avenida 30 de Agosto No 36 – 60	Pereira
Bogotá Norte	Bogotá Occidental	Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2	Bogotá
	Bogotá Norte	Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2	Bogotá
Bogotá Sur	Bogotá Oriental	Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1	Bogotá
	Bogotá Sur	Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1	Bogotá

Centro	Altiplano	Carrera 15 No 98 - 26, Piso 2	Bogotá
	Centro Oriente	Calle 31 No. 38-10	Villavicencio
	Centro Occidente	Calle 13 No 2 – 38	Ibagué
	Santanderes	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bucaramanga
Norte	Barranquilla	Carrera 51 B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office	Barranquilla
	Alto Caribe	Calle 16 No 11 - 04, Piso 2	Valledupar
	Caribe Medio	Centro plaza de la Aduana, No 4-65, piso 2	Cartagena
Occidente	Cali	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Cali
	Pacífico	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Cali

En cada uno de estos territorios debe estar en capacidad de:

- Asesorar a funcionarios de BBVA COLOMBIA, sobre el manejo operativo de las pólizas, en días hábiles y el horario laboral de BBVA COLOMBIA.
- Atender los requerimientos de los empleados para ofrecer respuestas oportunas y soluciones a inconvenientes que se presenten.
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros.
- Ofrecer permanente apoyo a los Gerentes Zonales y regionales.

Teniendo en cuenta que los oferentes ya disponen de áreas especializadas, estas deberán dedicar parte de su tiempo en la atención del programa de seguros, dentro de ellas tenemos:

- Áreas de suscripción, a fin de atender las valoraciones de clientes que requieren exámenes médicos, esto sin detrimento a lo mencionado en EXPERIENCIA Y ATENCIÓN y los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.
- Área de Siniestros que atienda adecuadamente los trámites en los términos del contrato y con los acuerdos de servicio, esta área deberá tener por lo menos dos interlocutores que atiendan las consultas de los promotores y las líneas de atención del Call Center.
- Área de Atención de Quejas y Reclamos que responda tanto a las peticiones o quejas de clientes como a las solicitadas por entes de control. Esta atención quedará enmarcada dentro de los Acuerdos de servicio y operación.

El oferente se compromete a otorgar a BBVA COLOMBIA una línea de atención exclusiva para sus funcionarios y/o clientes donde se despejen dudas acerca del producto y procesos derivados del seguro contratado en horario laboral de lunes a viernes, de igual manera el oferente debe poner a disposición de los clientes de BBVA COLOMBIA todas sus líneas de comunicación como Call Center, página Blanca, buzones y demás canales que tenga disponibles para la atención y solución de inquietudes o procesos derivados del contrato de Seguros.

c) **Recursos físicos**, el y/o los proponentes que acrediten tener oficinas propias en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla y Manizales y presenten la más completa y experta estructura organizacional para administrar el programa de seguros deudores tendrán **3%**. No se aplicará proporcionalidad alguna.

d) **Otros servicios**, el y/o los proponentes que ofrezcan mejores beneficios adicionales que permitan prestar un mejor servicio tendrán **2%**. No se aplicará proporcionalidad alguna.

e) **informes**: Con el fin de realizar una adecuada administración del programa de seguros, el oferente adjudicatario deberá entregar toda la información relevante al manejo de las pólizas contratadas y se tendrá un **1%**, esta información debe contener como mínimo:

- Informe de suscripciones: Mensualmente debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos.
- Informe de postventa: Mensualmente el oferente adjudicatario se compromete a entregar un informe acerca de la entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado a los clientes nuevos, de igual manera deberá informar los motivos por los cuales existan pendientes.
- Informe de Primas recaudadas: Mensualmente se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo.
- Informe de Siniestros: Mensualmente el oferente adjudicatario deberá presentar un informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u objetado) estableciendo claramente los motivos de los no pagados.

El informe deberá contener el comparativo mes a mes de los siniestros en trámite y finalizados, así como un resumen de las principales causas por las cuales se encuentran siniestros en trámite y las acciones emprendidas para su culminación.

A fin de asegurar los tiempos de servicio, el informe debe contener el promedio de días de atención de los mismos.

- Informe de PQR: Mensualmente la aseguradora adjudicataria entregará un informe de las peticiones realizadas por los clientes, así como su estado, comparando mes por mes la evolución de las mismas. El informe debe contener las causales más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas.
- Informe de Atención de los promotores y líneas de servicio: De manera mensual el oferente adjudicatario entregará un informe de las consultas, quejas y solicitudes realizadas por los clientes internos y externos, agrupándolas por tipos, con el fin de establecer las acciones que mitiguen dichas consultas o peticiones.

Adicionalmente a los informes mencionados, BBVA COLOMBIA podrá pedir mayor información acerca del manejo del programa, para ellos bastará con realizar la solicitud por escrito, indicando el tipo de información, estructura y periodicidad.

Para el seguimiento de los informes aquí descritos, se realizará una reunión entre miembros de BBVA COLOMBIA y oferente adjudicatario a fin de revisarlos y tomar acciones o medidas que permitan mejorar la atención a los clientes internos y externos.

Para ello y de acuerdo con el volumen a tratar de temas el comité se podrá dividir en los siguientes:

- Comité de Riesgos Asegurados. (periodicidad Trimestral)
- Comité de siniestros y pagos comerciales (Periodicidad Mensual)
- Comité operativo y de PQR. (Periodicidad Mensual)

**TOTAL 100%**

### **6.3.3 PUNTOS ADICIONALES**

Solvencia Financiera: Para las aseguradoras que presenten un puntaje superior al mínimo requerido (A), se otorgarán unos puntos adicionales así:

PUNTAJE	PUNTOS ADICIONALES
A+	5
AA	8
AA+	10
AAA	13

Los factores enunciados anteriormente serán ponderados por **BBVA COLOMBIA**, aplicando el principio de la selección objetiva de la Compañía Aseguradora, escogiendo el y/o los ofrecimientos que resulten más favorables para los deudores y para la entidad y consulte los intereses que se buscan con el proceso de selección.

Nota: BBVA Colombia solo tendrá en cuenta las ofertas que tengan un puntaje igual o mayor a 80,00%.

## CAPITULO 7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LAS PÓLIZAS

### 7.1 CONDICIONES TECNICAS DE LAS PÓLIZAS

**OBJETO DE LA PÓLIZA:** Seguro de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas naturales que sean Deudores de BBVA COLOMBIA, de Créditos de cualquier línea de consumo con quienes BBVA COLOMBIA ha celebrado o celebre un contrato.

**BENEFICIARIO:** BBVA COLOMBIA. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere.

**VIGENCIA DE LA PÓLIZA:** La póliza tendrá una duración de 12 meses contados a partir del 1 de enero de 2016 y podrá ser prorrogada por (1) un año más, según lo determine **BBVA COLOMBIA**, mediante prórroga con negociación de condiciones teniendo como fecha límite para esto el 30 de noviembre anterior a cada prórroga.

**VALOR ASEGURADO:** La propuesta debe ser viable para seguros sobre el valor aprobado y sobre saldo insoluto de la deuda.

### 7.2 AMPAROS MÍNIMOS

Coberturas mínimas: En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA.

Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente supere el 50%.

### 7.3 PRIMA Y REMUNERACIÓN ADMINISTRATIVA

**RECAUDO DE LA PRIMA:** El recaudo de las primas se efectuara conjuntamente con el pago de las cuotas periódicas que efectúe(n) el(los) deudor(es) para amortizar su(s) crédito(s).

**COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS:** El cobro mensual de las primas de seguros se realizará en el aplicativo que tiene BBVA COLOMBIA para tal fin, y se recaudará en conjunto con la cuota del crédito.

BBVA COLOMBIA, con cargo a cada crédito, pagará los valores cobrados a cada cliente a la compañía de seguros en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismos y entregándola al oferente adjudicatario.

Para el manejo del programa de Seguros, el oferente adjudicatario deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros dentro de BBVA COLOMBIA, la cual será destinada para el pago de las correspondientes primas de seguros

Una vez finalizado el proceso de pagos de primas, BBVA COLOMBIA descontará de la cuenta del oferente adjudicatario los valores correspondientes al costo de recaudo de tal manera que al finalizar el proceso diario no existan valores pendientes por las partes.

Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero.

**PLAZO PARA EL PAGO DE PRIMAS:** El oferente deberá indicar el plazo para el pago de las primas teniendo en cuenta que este no podrá ser menor a **sesenta 60** días calendario contados a partir de la fecha de corte mensual.

**MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS:** El oferente adjudicatario, realizará la devolución de las primas cobradas a los clientes de BBVA COLOMBIA en aquellos casos donde por errores operativos o tecnológicos se haya realizado un cobro que no corresponda en caso de error en la liquidación.

Los reintegros de primas serán a cargo del oferente adjudicatario y los podrá realizar directamente a las cuentas del cliente o a BBVA COLOMBIA a fin que este las consigne al crédito.

**REMUNERACION POR GESTION ADMINISTRATIVA:** La remuneración por gestión administrativa será a cargo de las Compañías Aseguradoras seleccionadas. Esta remuneración será mínimo el Veinticinco 25%. No se aceptaran propuestas que presenten remuneración **menor** a la prevista en este punto.

Para los seguros sobre contratos Leasing el Banco BBVA Colombia utiliza el servicio de Willis Colombia Corredores de Seguros con una comisión del 6% los cuales son asumidos por la Aseguradora Adjudicataria.

#### **7.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

Sobre los acuerdos de servicio, BBVA COLOMBIA ha definido que los mismos deben guardar relación con los que se manejan al interior de la institución, por ello ha definido los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios.

Suscripción: 16 horas hábiles para respuesta de asegurabilidad, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso dependiendo del antecedente médico o valor de cúmulo del cliente. Para los clientes catalogados como de Banca Personal o Premium el tiempo máximo será de 4 horas hábiles.

El oferente deberá disponer de una Red médica en las siguientes ciudades: Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar. , al igual dentro de esta red debe existir un grupo de médicos que realicen los exámenes a domicilio con el fin de brindar una atención conforme a relevancia del cliente, estos exámenes a domicilio deberán ser cubiertos en las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Ibagué, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Villavicencio y Valledupar.

Siniestros: El oferente deberá indicar los documentos o las pruebas requeridas para el pago de cada tipo de indemnización según el amparo afectado, al igual que el plazo máximo en que se compromete a efectuar el pago, el cual no podrá ser mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha del recibo de la documentación que sustente el siniestro. La reclamación se dará por aceptada si **BBVA COLOMBIA** no recibe objeción seria y fundada en el lapso antes señalado.

La herramienta tecnológica deberá al menos soportar la carga de los documentos soporte del siniestro, informar el estado y respuesta del mismo.

El costo de la instalación de dicha herramienta debe ser asumido por el oferente adjudicatario, así como los costos que incurra el Banco en la instalación en cada uno de los computadores y su puesta en funcionamiento a nivel nacional.

El oferente adjudicatario deberá entregar el manual de dicha herramienta, así como realizar las capacitaciones a nivel nacional para el correcto manejo de la misma, de manera presencial, así como incurrirá en los costos asociados a esta capacitación.

Todas las respuestas de los siniestros deberán ser entregadas a BBVA COLOMBIA como tomador de los seguros e informarse a los reclamantes.

Para la atención de siniestros masivos, cada oferente adjudicatario deberá contar con un plan de atención conforme a las normas actuales, el cual deberá ser adecuado a las necesidades de BBVA COLOMBIA y de sus clientes. Posibilidad de descontar de las primas si no se recibe objeción formal.

Peticiones, Quejas y Reclamos: Para la atención de los clientes de BBVA COLOMBIA, la aseguradora atenderá las solicitudes en un plazo no mayor a 7 días hábiles, para las peticiones de clientes de Banca Personal y Premium la atención se realizará en 4 días.

Para las consultas efectuadas por medio del call center la atención será inmediata, salvo que dependa de procesos operativos o comerciales que deban ser atendidos centralizadamente.

BBVA COLOMBIA en el desarrollo conjunto del programa con el oferente adjudicatario, podrá revisar periódicamente el estado de los acuerdos de servicio, indicando mejoras a los procesos y procedimiento y estableciendo para ello nuevos niveles de servicio o ajustes a los indicados.

## 7.5 OTRAS ESPECIFICACIONES

### CONTINUIDAD DE AMPARO

Una vez adjudicado el pliego la aseguradora exigida amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, bajo las mismas condiciones de admisibilidad (extraprima y/o limitación de coberturas) que venían de las anteriores licitaciones.

### CERTIFICADOS DE SEGURO VIGENTES:

Teniendo en cuenta que la póliza colectiva con BBVA Seguros vence el próximo 31 de diciembre de 2015, la(s) entidad(es) aseguradora(s) seleccionada(s) asumirán a partir del primero (1) enero de 2016, sin solución de continuidad y como mínimo en las mismas condiciones de asegurabilidad pactadas con cada uno de los clientes y que constan en los certificados de asegurabilidad expedidos.

La(s) entidad(es) aseguradora(s) seleccionada(s) remitirá(n) a cada uno de los deudores los nuevos certificados de asegurabilidad, copia de las condiciones de la nueva póliza colectiva y demás documentos pertinentes, antes del 10 de enero de 2016.

**FACTURACIÓN:** La modalidad por **BBVA COLOMBIA** es la facturación mensual. **BBVA COLOMBIA** mensualmente generara el reporte de las primas facturadas a los deudores en este ramo para que la Compañía Aseguradora elabore su respectivo certificado de cobro mensual. Sin embargo en caso de que la periodicidad del pago del crédito sea trimestral, semestral o anual, la compañía de seguros deberá realizar la facturación según corresponda a la periodicidad del crédito.

**AVISO DE SINIESTRO:** El plazo para presentar el aviso de la reclamación es de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha en que el **BBVA COLOMBIA** haya tenido conocimiento del mismo.

**TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS:** Si durante la vigencia del programa de seguros se encuentran clientes que carezcan de seguro por vencimiento de la vigencia del endoso presentado o por revocatoria del mismo, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso.

### 7.6 ANEXOS:

Hacen parte de este pliego

Anexo 1. Carta de Presentación

Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera

Anexo 3. Estadístico de siniestros

## CAPÍTULO 8. RECHAZO DE LAS OFERTAS

**BBVA COLOMBIA**, se reserva el derecho de rechazar cualquiera de las propuestas que le presenten, si así conviene a los intereses de sus deudores, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes. **BBVA COLOMBIA** podrá declarar desierta la invitación, cuando considere que no benefician los intereses de sus deudores o cuando encontrare que durante su tramitación se cometieron irregularidades.

Serán rechazadas de plano las ofertas que se encuentren en alguna de las siguientes causales:

- a) El incumplimiento de cualquiera de los requisitos solicitados.
- b) La presentación de dos o más ofertas por parte del mismo proponente.
- c) La presentación de ofertas parciales, condicionadas.
- d) La presentación de la oferta por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin.
- e) No presentar alguno de los documentos exigidos en el presente pliego.
- f) No firmar la propuesta, en los términos indicados.
- g) La inconsistencia en la información o documentación presentada. Se entiende por inconsistencia de la información lo referente a aquella que sea sustancial para la elección de la(s) Compañía(s) de Seguros y que sin ella no se logre la selección objetiva del proponente incluyendo la omisión o condicionamiento de alguno de los amparos y condiciones particulares o cuando se compruebe que se han incluido documentos que contengan datos falsos, tergiversados o tendientes a inducir a error al **BBVA COLOMBIA**.
- h) Si después del cierre y antes de la adjudicación de la Invitación a Cotizar el oferente retira su oferta.
- i) Estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar, especialmente por las establecidas en el artículo 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- j) No estar autorizada ni reconocida por la Superintendencia Financiera de Colombia para funcionar como Compañía de Seguros.
- k) No tener aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia el ramo que integra la presente convocatoria.
- l) No acreditar la experiencia requerida en el manejo de programas de seguros similares al indicado en este pliego, mínimo de tres (3) años.
- m) Si la compañía con su operación requiere figura de reaseguro, anexar la certificación nómina de reaseguradores con calificación mínima de **A-** por Standard & Poors o equivalente.
- n) Si la compañía con su operación requiere figura de reaseguro, acreditar que los reaseguradores líderes que tienen una calificación mínima de **A+**.

## Anexo 1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Bogotá D.C., Diciembre 03 de 2015

Señores  
BBVA Colombia  
Cuidad

Ref. Invitación Privada a Cotizar

BBVA COLOMBIA está interesado en contratar una o varias pólizas colectivas con una (1) compañía aseguradora, para los seguros deudores para créditos de consumo y comerciales incluido leasing diferente de habitacional.

El (Los) suscritos(s) \_\_\_\_\_ de acuerdo con las condiciones que se estipulan en los documentos de la Invitación Privada a Cotizar, hacemos la siguiente oferta y en caso que BBVA Colombia nos adjudique el contrato objeto de la Invitación Privada a Cotizar citada en la referencia nos obligamos a suscribir el documento correspondiente.

Declaramos así mismo:

1. Que esta oferta y el documento contractual que llegare a celebrarse compromete a los aquí firmantes y a las personas por nosotros representadas.
2. Que ninguna entidad o persona distinta de los firmantes tienen interés comercial en esta oferta ni en el documento contractual que de ella se derive.
3. Que conocemos la información general y especial y demás documentos del Pliego de Condiciones y aceptamos los requisitos en ellos contenidos.
4. Que hemos recibido las aclaraciones en forma suficiente y satisfactoria a las preguntas y respuestas (si las hubo) y aceptamos su contenido.
5. Que nos comprometemos a prestar el servicio de conformidad con lo solicitado en el Pliego de Condiciones, durante el plazo allí establecido.
6. Que el objeto social de EL OFERENTE permite celebrar el acuerdo objeto del presente Pliego de Condiciones. Adicionalmente el representante de EL OFERENTE tiene atribuciones suficientes para contratar y comprometer la sociedad por el valor requerido en este Pliego de Condiciones.
7. Que si somos adjudicados, nos comprometemos a suscribir el documento contractual que corresponda a la presente OFERTA y a realizar todos los trámites necesarios para su perfeccionamiento y legalización dentro de los términos señalados para ello en el Pliego de Condiciones.
8. Que aceptamos la forma de pago estipulada en el Pliego de Condiciones.
9. Que si somos adjudicados, nos comprometemos a abrir cuenta de ahorros/corriente en BBVA Colombia para recibir los pagos correspondientes.

10. Que cumplimos con los valores fundamentales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.  
Consultar página: <http://www.un.org/spanish/globalcompact/principes.htm>

11. Que la siguiente oferta consta de los siguientes documentos:

1	Garantía de seriedad de la Oferta	<input type="checkbox"/>
2	Certificado de existencia y Representación Legal	<input type="checkbox"/>
3	Autorización Órgano Social	<input type="checkbox"/>
4	Poder	<input type="checkbox"/>
5	Certificación de Parafiscales	<input type="checkbox"/>
6	Certificación Causal de disolución	<input type="checkbox"/>
7	Certificación de Capacidad Operativa	<input type="checkbox"/>
8	Oferta Técnica y administrativa, que incluye la documentación para el sistema de autenticación	<input type="checkbox"/>
9	Estados financieros	<input type="checkbox"/>
10	Documentos integrantes de la oferta	<input type="checkbox"/>
11	El presente pliego de condiciones impreso con Vo Bo de la empresa	<input type="checkbox"/>

Atentamente

Nombre o Razón Social de EL OFERENTE: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante: \_\_\_\_\_

Nit o Cédula de Ciudadanía No \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Cuenta de Ahorros / Corriente BBVA Colombia: \_\_\_\_\_

**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera Libranzas -Fuerzas Militares		
Edad	Cantidad Pólizas	Saldo Cartera Promedio
21	16	24,618,342
22	101	12,449,731
23	367	11,400,048
24	466	13,917,482
25	522	11,472,359
26	590	10,786,300
27	509	9,494,502
28	472	15,407,016
29	575	12,087,350
30	533	17,767,614
31	518	15,251,015
32	528	11,400,512
33	475	16,995,120
34	538	15,964,207
35	506	16,722,734
36	511	13,955,984
37	531	21,918,666
38	446	16,359,762
39	371	19,959,517
40	315	24,293,049
41	276	23,271,226
42	236	22,923,626
43	217	27,875,722
44	164	21,294,277
45	125	20,262,958
46	102	23,750,800
47	70	28,254,972
48	67	17,956,642
49	54	26,974,632
50	32	34,649,074
51	31	23,756,038
52	31	34,415,390
53	17	20,552,620
54	19	34,879,527
55	11	24,941,356
56	7	41,155,069
57	17	41,980,542
58	17	14,485,063
59	11	49,539,454
60	7	7,376,887
61	4	3,852,718
62	3	10,982,956
63	6	4,629,295
64	7	12,660,198
65	7	7,919,210
66	3	12,936,158
67	4	102,584,743
68	4	2,006,141
69	3	1,338,608
70	2	4,792,674
71	3	4,003,171
72	2	64,121,837
74	2	16,224,659
76	1	2,998,431
<b>Total</b>	<b>10,452</b>	

**Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera  
Libranzas - Estandar**

Edad	Cantidad Pólizas	Saldo Cartera Promedio
20	4	4,960,557
21	24	13,865,337
22	274	21,994,889
23	249	18,730,652
24	464	19,068,336
25	780	15,920,668
26	1,083	16,835,120
27	1,281	19,174,582
28	1,417	16,794,157
29	1,708	16,520,193
30	1,888	15,934,736
31	2,017	18,812,668
32	2,170	20,168,818
33	2,278	17,093,817
34	2,546	17,919,053
35	2,516	19,207,881
36	2,572	15,747,149
37	2,522	21,821,190
38	2,525	18,162,934
39	2,527	27,880,148
40	2,618	23,304,233
41	2,649	21,563,298
42	2,680	23,337,329
43	2,830	23,591,637
44	2,885	23,805,925
45	2,894	19,289,370
46	3,053	21,539,208
47	2,954	20,763,641
48	2,912	22,556,300
49	2,907	25,645,327
50	3,019	20,895,817
51	2,928	22,997,503
52	2,806	25,407,504
53	2,769	23,384,742
54	2,605	23,311,644
55	2,662	23,923,957
56	2,644	16,863,110
57	2,444	28,037,579
58	2,432	23,973,869
59	2,186	25,382,564
60	2,364	26,932,911
61	2,049	24,740,544
62	1,683	15,645,906
63	1,377	25,473,158
64	1,067	20,554,560
65	880	21,935,408
66	548	20,792,677
67	408	17,786,519
68	318	9,328,678
69	187	45,911,456
70	157	15,734,026
71	135	10,477,021
72	123	39,726,462
73	96	8,624,017
74	72	7,924,567
75	35	11,823,940
76	24	14,086,006
77	16	11,280,641
78	6	13,773,283
79	5	10,644,208
80	2	11,792,065
81	1	9,500,741
<b>Total</b>	<b>97,275</b>	

**Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera  
Libranzas - ISS**

<b>Edad</b>	<b>Cantidad Pólizas</b>	<b>Saldo Cartera Promedio</b>
23	8	27,331,408
24	3	3,799,283
25	1	1,451,823
27	2	2,675,141
30	2	2,787,332
31	2	4,475,959
32	1	251,420
35	1	4,207,420
36	1	746,185
37	2	3,386,949
39	2	2,367,961
40	2	2,028,423
41	5	2,961,700
42	2	6,326,970
43	8	4,611,103
44	10	4,312,558
45	7	1,965,576
46	5	1,799,113
47	18	4,572,117
48	17	3,816,567
49	19	23,408,077
50	23	2,701,769
51	21	3,699,368
52	30	3,987,123
53	27	3,699,290
54	22	3,909,305
55	31	4,299,441
56	46	2,708,628
57	57	3,718,637
58	48	3,892,934
59	68	4,170,266
60	202	6,132,915
61	161	4,609,746
62	165	4,135,204
63	129	4,753,050
64	129	5,056,179
65	285	5,534,692
66	228	6,355,619
67	206	4,357,085
68	211	4,541,856
69	208	4,427,858
70	149	4,851,597
71	233	4,940,183
72	191	5,458,230
73	157	5,352,199
74	142	3,432,206
75	53	3,435,350
76	12	4,744,455
77	6	1,641,314
78	4	3,473,808
79	2	8,538,311
80	1	19,381,796
<b>Total</b>	<b>3,365</b>	

**Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera  
Libranzas - Pensionados**

<b>Edad</b>	<b>Cantidad Pólizas</b>	<b>Saldo Cartera Promedio</b>
19	4	10,680,500
20	27	12,398,783
21	10	6,922,728
22	17	5,591,098
23	11	10,019,276
24	19	7,659,106
25	21	6,883,932
26	22	6,523,646
27	24	8,797,651
28	29	8,309,438
29	27	8,101,793
30	32	9,750,098
31	38	7,955,962
32	32	8,118,728
33	34	13,434,931
34	50	11,086,073
35	51	13,944,817
36	43	12,043,134
37	50	14,858,924
38	59	12,555,292
39	73	16,406,153
40	215	44,322,884
41	107	19,085,647
42	145	21,539,741
43	214	16,653,353
44	255	18,287,526
45	276	18,258,947
46	288	19,068,423
47	307	15,645,392
48	370	17,915,384
49	384	19,029,915
50	444	21,386,308
51	488	17,664,289
52	554	18,483,197
53	594	21,099,324
54	679	19,025,995
55	870	16,725,725
56	1,221	25,102,911
57	2,378	23,160,776
58	3,483	22,585,872
59	3,392	21,446,118
60	4,036	21,121,084
61	3,789	20,633,710
62	4,589	21,051,869
63	5,162	20,364,991
64	4,073	20,324,385
65	4,032	22,877,108
66	3,614	15,894,211
67	3,506	15,654,033
68	3,097	16,065,537
69	2,885	17,639,626
70	2,690	17,702,481
71	2,771	18,012,283
72	2,392	19,724,780
73	2,351	18,830,485
74	2,034	17,955,612
75	2,007	16,351,132
76	1,650	19,941,668
77	1,390	22,494,673
78	1,162	20,015,316
79	943	11,494,503
80	839	16,949,818
81	549	10,901,751
82	280	12,965,941
83	101	6,237,871
84	15	3,677,995
<b>Total</b>	<b>77,294</b>	

**Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera  
Vida Resto Cartera**

Edad	Cantidad Pólizas	Saldo Cartera Promedio
19	3	7,810,841
20	14	6,830,783
21	72	5,947,862
22	146	12,667,758
23	353	12,279,524
24	619	14,389,406
25	1,036	12,583,610
26	1,505	13,466,478
27	1,943	14,130,193
28	2,239	14,364,223
29	2,925	15,018,420
30	3,259	14,432,815
31	3,519	15,754,673
32	7,514	20,339,805
33	4,325	15,697,243
34	4,494	16,924,988
35	4,761	17,099,348
36	4,627	15,090,777
37	4,404	15,709,958
38	4,519	17,172,171
39	4,472	16,724,384
40	4,366	17,024,149
41	4,200	17,113,189
42	4,140	16,531,981
43	4,280	20,597,688
44	4,422	17,818,788
45	4,254	16,897,200
46	4,335	16,843,976
47	4,165	16,538,433
48	4,298	16,113,015
49	4,152	17,349,079
50	4,232	16,562,634
51	4,155	18,776,851
52	3,966	20,065,892
53	3,823	18,866,241
54	3,626	16,092,512
55	3,616	17,131,949
56	3,374	16,736,401
57	3,158	17,764,682
58	3,212	17,081,917
59	2,934	18,625,068
60	2,923	16,778,809
61	2,663	17,969,881
62	2,420	16,707,106
63	2,336	16,230,675
64	1,937	14,361,650
65	1,715	15,997,658
66	1,448	14,058,830
67	1,302	18,892,450
68	1,110	12,596,636
69	990	15,536,235
70	855	17,081,477
71	701	17,584,650
72	506	11,256,618
73	295	8,983,105
74	176	15,922,167
75	114	13,591,322
76	68	14,201,665
77	20	10,790,407
78	5	3,968,547
79	4	820,649
80	1	2,750,007
81	3	6,313,042
<b>Total</b>	<b>157,049</b>	

**Anexo 2. Estadístico de Clientes Asegurados por Producto de Cartera  
Vida Premium Resto Cartera**

<b>Edad</b>	<b>Cantidad Pólizas</b>	<b>Saldo Cartera Promedio</b>
18	1	59,829,891
20	1	3,093,144
21	1	2,347,891
22	12	6,421,096
23	24	19,838,315
24	602	31,539,658
25	101	17,192,928
26	155	25,655,125
27	173	20,639,211
28	234	23,447,930
29	280	29,206,219
30	321	29,135,673
31	347	34,976,368
32	389	31,527,105
33	362	34,429,371
34	427	38,503,894
35	472	35,234,790
36	487	47,547,387
37	393	37,343,214
38	439	32,270,270
39	444	46,674,091
40	455	48,306,393
41	451	47,924,667
42	419	41,784,360
43	466	35,197,909
44	472	52,323,751
45	450	48,114,185
46	481	48,136,386
47	441	55,138,602
48	446	47,402,267
49	385	43,268,124
50	415	51,086,576
51	427	59,806,787
52	407	52,712,242
53	379	51,342,562
54	373	44,794,880
55	349	54,524,135
56	311	49,700,415
57	299	50,315,304
58	288	53,275,490
59	237	50,270,054
60	201	41,437,391
61	188	47,828,322
62	168	53,617,439
63	120	49,214,345
64	120	40,284,909
65	118	42,487,899
66	98	43,290,521
67	89	54,797,659
68	90	53,238,445
69	66	49,116,706
70	57	49,139,566
71	52	37,243,025
72	34	38,692,379
73	23	33,215,776
74	13	37,277,742
75	9	37,418,190
76	2	13,916,010
77	1	95,307
<b>Total</b>	<b>15,065</b>	

**Anexo 3. Estadístico de Siniestros**

Producto Banco	2013					
	Reclamos	Valor Reclamos	Pagos	Valor Pagos	Objetados	Valor Objetados
Consumo	2,690	\$ 33,165,637,896	1,345	\$ 11,175,581,148	1,246	\$ 11,685,777,277
Agrocuenta	3	\$ 11,226,444	1	\$ 1,926,444	2	\$ 7,300,000
cupo express	5	\$ 16,054,459	5	\$ 10,515,662		
cupo rotativo	11	\$ 82,608,730	11	\$ 75,784,786		
libranza	610	\$ 10,732,531,040	228	\$ 3,072,611,473	337	\$ 5,547,345,187
Vehiculo	4	\$ 48,590,272	1	\$ 175,750	2	\$ 22,201,488
<b>Total general</b>	<b>3,323</b>	<b>\$ 44,056,648,841</b>	<b>1,591</b>	<b>\$ 14,336,595,263</b>	<b>1,587</b>	<b>\$ 17,262,623,952</b>

Producto Banco	2014					
	Reclamos	Valor Reclamos	Pagos	Valor Pagos	Objetados	Valor Objetados
Consumo	3,273	\$ 38,079,611,222	1,484	\$ 11,254,067,630	1,399	\$ 15,156,918,504
Agrocuenta	3	\$ 18,287,585	2	\$ 16,521,993	1	\$ 100,000
cupo express	2	\$ 8,564,105	2	\$ 8,564,105		
cupo rotativo	31	\$ 250,484,183	27	\$ 227,261,692	1	
libranza	1,154	\$ 20,149,138,441	403	\$ 4,309,941,292	615	\$ 11,857,754,814
Vehiculo	12	\$ 109,564,257	6	\$ 35,660,719	6	\$ 64,465,356
<b>Total general</b>	<b>4,475</b>	<b>\$ 58,615,649,793</b>	<b>1,924</b>	<b>\$ 15,852,017,431</b>	<b>2,022</b>	<b>\$ 27,079,238,674</b>

Producto Banco	2015					
	Reclamos	Valor Reclamos	Pagos	Valor Pagos	Objetados	Valor Objetados
Consumo	2,949	\$ 29,829,960,033	1,242	\$ 6,650,966,088	954	\$ 9,262,374,121
Agrocuenta	1	\$ 2,100,000				
cupo express	6	\$ 20,719,624	6	\$ 20,719,624		
cupo rotativo	39	\$ 238,482,481	35	\$ 194,844,215	3	\$ 5,634,185
libranza	1,209	\$ 21,382,276,562	305	\$ 3,370,662,181	503	\$ 9,589,336,363
Vehiculo	24	\$ 606,327,035	6	\$ 87,785,300	12	\$ 376,012,455
<b>Total general</b>	<b>4,228</b>	<b>\$ 52,079,865,735</b>	<b>1,594</b>	<b>\$ 10,324,977,408</b>	<b>1,472</b>	<b>\$ 19,233,357,124</b>