

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA

LICITACIÓN PRIVADA N° 02

PLIEGO DE CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE SUSCRIBIRÁ Y ADMINISTRARÁ LAS PÓLIZAS DE VIDA DEUDOR PARA LOS CLIENTES VINCULADOS AL BANCO BBVA COLOMBIA, MEDIANTE TARJETA DE CRÉDITO

BOGOTÁ D.C, JUNIO DE 2021

CAPÍTULO 1	6
1 GENERALIDADES	6
1.1 OBJETO DE LA INVITACIÓN	6
1.2 GLOSARIO	8
1.3 CRONOGRAMA	9
1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE	11
1.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
1.6 RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES	11
1.6.1 MANEJO DE INFORMACIÓN	12
1.6.1.1 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	12
1.6.1.1.1 DURACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD	12
1.6.1.1.2 EXCLUSIONES	12
1.6.1.2 PROPIEDAD INDUSTRIAL	13
1.6.1.3 DEBER DE RESERVA	13
1.6.1.4 RESTITUCIÓN Y/O DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
1.6.2 VALOR DEL PLIEGO	13
CAPÍTULO 2	14
2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	14
2.1 REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD	14
2.1.1 REPRESENTACIÓN LEGAL Y AUTORIZACIÓN PARA OPERAR EL RAMO GRUPO VIDA DEUDOR	14
2.1.2 CALIFICACIÓN DE RIESGO	14
2.1.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	14
2.1.4 REQUISITOS LEGALES	14
2.1.4.1 INFORMACIÓN FINANCIERA	14
2.2 REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD	15
2.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL	15
2.2.2 ATENCIÓN Y EXPERIENCIA	16
2.2.2.1 PRESENCIA FÍSICA	16
2.2.2.2 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	16

2.2.2.3	EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA	16
2.2.3	REASEGUROS	17
2.3	OFERTAS CONJUNTAS	17
2.4	ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	18
2.5	NO CONSIDERACIÓN DE LOS REQUISITOS	18
2.6	EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA	18
CAPÍTULO 3		19
3	DE LA INVITACIÓN	19
3.1	ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES	19
3.2	FORMULACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES	19
3.3	RESPUESTAS DE CONSULTAS, INQUIETUDES Y ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES	19
3.4	ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE LAS OFERTAS	20
3.5	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	20
3.5.1	EFFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA	20
3.5.1.1	ANTES DE LA ADJUDICACIÓN	20
3.5.1.2	DESPUÉS DE LA AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN	21
3.6	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	21
3.7	VALIDEZ DE LA OFERTA	21
3.8	RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA	21
3.9	NO CESIÓN	21
3.10	ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA	22
3.11	EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	22
3.11.1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	22
3.12	SUSTENTACIÓN DE LAS OFERTAS	22
3.13	ADJUDICACIÓN	23
3.14	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	23
3.15	DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR	24
3.16	TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO	24

CAPÍTULO 4	25
4 DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN	25
4.1 CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS	25
4.1.1 BENEFICIARIO	25
4.1.2 COBERTURAS MÍNIMAS	25
4.1.3 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS	25
4.1.3.1 VIGENCIA DE LA PÓLIZA COLECTIVA	25
4.1.3.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES	26
4.1.4 EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES	26
4.1.5 CONTINUIDAD DE AMPARO	26
4.1.6 CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL	26
4.1.7 TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS	27
4.1.8 TARIFAS DE SEGUROS	27
4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO	27
4.1.10 TARIFA DE CORREDOR DE SEGUROS Y/O OPERADOR LOGÍSTICO	27
4.1.11 COBRO Y PAGO DE PRIMAS	27
4.1.12 MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS	28
4.2 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA MÍNIMA	28
4.2.1 FUNCIONES PROPIAS DEL EQUIPO DE TRABAJO	29
4.2.1.1 FUNCIONES GENERALES	29
4.2.1.2 CAPACITACIÓN RED DE OFICINAS Y FFVV DE BBVA COLOMBIA	29
4.2.1.3 APOYO RED DE OFICINAS Y FFVV DE BBVA COLOMBIA	30
4.2.1.4 ATENCIÓN DE SINIESTROS	30
4.2.1.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	30
4.3 INFORMES	31
4.4 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	32
4.4.1 COMITÉS	32
4.4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	32
4.4.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN SINIESTROS	33

4.4.3.1	PENALIDADES EN LA ATENCIÓN DE SINIESTROS	34
4.4.4	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	34
4.5	OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA	34
CAPÍTULO 5		36
5	ANEXOS	36

Capítulo 1

1 GENERALIDADES

1.1 OBJETO DE LA INVITACIÓN

En atención a las disposiciones legales vigentes, en especial, al artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al Decreto 2555 de 2010 y a la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** (en adelante **BBVA COLOMBIA**), invita a todas las Compañías de Seguros autorizadas para operar el ramo de Vida Grupo, a participar en el proceso de invitación privada para la contratación de las pólizas de Grupo Vida Deudor que amparen a **BBVA COLOMBIA** contra los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente e invalidez, de sus deudores para los Tarjeta Habientes de Tarjeta de Crédito teniendo en dos grupos: (1) Tarjetas Congeladas y No congeladas y (2) Tarjetas con saldo vencido, en mora y de empleados de **BBVA COLOMBIA**, de acuerdo a los productos financieros detallados a continuación:

	TIPO_TARJETA	CATEGORIA
TRADICIONALES	MASTERCARD BLACK	MC BLACK
	MASTERCARD GOLD	MC GOLD
	MASTERCARD PLATINUM	MC PLATINUM
	MASTERCARD STANDARD	MC STANDARD
	MASTERCARD STANDARD SENIOR	MC STANDARD
	VISA CLASICA	VISA CLASICA
	VISA CLASICA MUJER	VISA CLASICA
	VISA CONGELADA	VISA CONGELADA
	VISA ORO	VISA ORO
	VISA ORO MUJER	VISA ORO
	VISA PLATINUM	VISA PLATINUM
	VISA PLATINUM MUJER	VISA PLATINUM
AVIANCA	VISA AVIANCA ORO	VISA ORO
	VISA AVIANCA PLATINUM	VISA PLATINUM
	VISA AVIANCA PLATINUM ELITE	VISA PLATINUM
NÓMINA	MASTERCARD STANDARD NÓMINA	MC STANDARD
	MASTERCARD STANDARD NÓMINA HEROES	MC STANDARD
	MASTERCARD STANDARD SENIOR NÓMINA	MC STANDARD
	VISA CLASICA NÓMINA	VISA CLASICA
	VISA CONGELADA NÓMINA	VISA CONGELADA

	VISA CLASICA NÓMINA DIGITAL	VISA CLASICA
	MASTERCARD STANDARD NÓMINA DIGITAL	MC STANDARD
	VISA CONGELADA NÓMINA DIGITAL	VISA CONGELADA
HEROES	MASTERCARD HEROES	MC STANDARD
PREFERENTE	MASTERCARD BLACK PREFERENTE	MC BLACK
	MASTERCARD GOLD PREFERENTE	MC GOLD
	MASTERCARD PLATINUM PREFERENTE	MC PLATINUM
	MASTERCARD STANDARD PREFERENTE	MC STANDARD
	VISA CLASICA PREFERENTE	VISA CLASICA
	VISA ORO PREFERENTE	VISA ORO
	VISA PLATINUM PREFERENTE	VISA PLATINUM
VISION MUNDIAL	MASTERCARD GOLD VISION MUNDIAL	MC GOLD
	MASTERCARD STANDARD VISION MUNDIAL	MC STANDARD
EURO	MASTERCARD EURO	MC STANDARD
CLUBES	CLUB CAUJARAL	OTROS
	CLUB MANIZALES	OTROS
	CLUB MEDELLIN	OTROS
	CLUB UNION	OTROS
	COLEGIOS	OTROS
EMPRESARIAL	MASTERCARD EMPRESARIAL	OTROS
	VISA EMPRESARIAL	OTROS
CORPORATE	MASTERCARD CORPORATE	OTROS
	VISA CORPORATE	OTROS
EMPLEADOS	MASTERCARD BLACK EMPLEADOS	MC BLACK
	MASTERCARD GOLD EMPLEADOS	MC GOLD
	MASTERCARD PLATINUM EMPLEADOS	MC PLATINUM
	MASTERCARD STANDARD EMPLEADOS	MC STANDARD
	VISA CLASICA EMPLEADOS	VISA CLASICA
	VISA ORO EMPLEADOS	VISA ORO
	VISA PLATINUM EMPLEADOS	VISA PLATINUM
STUDIO F – CLA	STUDIO F	VISA CLASICA
ELA – CLASICAS	ELA	VISA CLASICA
NEGOCIOS	VISA NEGOCIOS	OTROS
REGALO	REGALO	OTROS
FINANCIA U	FINANCIA U	OTROS
JURIDICA	JURIDICA	OTROS
DISTRIBUTION	VISA DISTRIBUTION	OTROS

1.2 GLOSARIO

Para la interpretación del presente documento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Adendos:** es el documento emitido por **BBVA COLOMBIA** con el cual modifica el Pliego de Condiciones
- **Asegurado:** es el titular del interés sobre cuyo riesgo se toma el seguro, que para efectos del presente contrato englobará a clientes actuales y futuros de **BBVA COLOMBIA** bajo el contrato de apertura de crédito dispuesto a través de tarjeta de crédito
- **Aseguradora Oferente:** compañía de seguros debidamente autorizada por la superintendencia financiera para operar el ramo de Grupo de Vida Deudor que cumpla con los requisitos de participación expuestos en el presente documento
- **Aseguradora Seleccionada:** corresponde a la compañía de seguros que resulte adjudicada por **BBVA COLOMBIA** para la colocación y administración de las pólizas de Vida Deudor de los clientes del Banco que cuenten con Tarjeta de Crédito.
- **Banco:** BBVA COLOMBIA
- **Carta de Cumplimiento de Requisitos de Admisibilidad:** comunicación escrita mediante la cual las compañías de seguros autorizadas para operar el ramo de Grupo de Vida Deudor dejan constancia que cumplen con los requisitos mínimos exigidos por **BBVA COLOMBIA** para la presentación de sus ofertas.
- **Incapacidad Total y Permanente:** Para los efectos exclusivos de este amparo, se entiende como incapacidad total y permanente, aquella incapacidad sufrida por el asegurado, sufrida por un periodo continuo de ciento veinte (120) días, originada por cualquier causa, sin ningún tipo de exclusiones, salvedades o limitaciones, que le genere al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%, sea cual fuere su régimen o naturaleza, y que se encuentre determinada, sin limitarse por cualquiera de las siguientes entidades: la ARL, la EPS, la AFP del Asegurado, las compañías de seguros que otorgan el seguro previsional de invalidez o sobrevivencia, la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, la Junta Médica Laboral Militar o de Policía, el Tribunal Médico de Revisión Militar y de Policía o por parte de organismos debidamente facultados por la Ley que califiquen regímenes especiales. La fecha de ocurrencia del siniestro en los eventos de incapacidad total y permanente será la fecha de la correspondiente calificación
- **Obligaciones Contractuales:** Son las obligaciones que debe cumplir la aseguradora adjudicataria en virtud de lo señalado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. De no cumplirse alguna de estas obligaciones o de no acreditar su cumplimiento en las fechas definidas expresamente para el efecto en este Pliego de Condiciones, **BBVA COLOMBIA**

estará facultado para terminar de manera anticipada y unilateral el Contrato de Seguro e iniciar un nuevo proceso de Invitación

- **Oferentes:** Serán las entidades aseguradoras que se presenten a la convocatoria y que cumplan con los requisitos de admisibilidad
- **Oferente adjudicatario:** Será la entidad aseguradora que se presente a la convocatoria y posterior a ser admitida gane la convocatoria en los términos del siguiente pliego
- **Pliego:** El presente documento que refleja las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la Invitación de los seguros
- **Programa de seguros:** Una vez sea asignada la Invitación se entenderá como programa de seguros, el manejo de la adjudicación de la Invitación, incluyendo el manejo operativo, tecnológico, comercial y demás aspectos que conlleven a la adecuada administración
- **Requisitos de Admisibilidad:** Son los requisitos que deben cumplir las Aseguradoras interesadas en participar en esta Invitación, en virtud de lo señalado por el Decreto 2555 de 2010 y las normas que lo modifiquen o reglamenten, establecidos en este Pliego de Condiciones.
- **Requisitos de Admisibilidad Adicionales:** Son los requisitos que deben cumplir las Aseguradoras interesadas en participar en esta Invitación, en virtud de lo señalado por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia
- **Saldo insoluto:** Corresponde al valor utilizado por el cliente donde se incluye capital, intereses corrientes, moratorios, seguros y demás gastos que se puedan ocasionar en caso de mora.

1.3 CRONOGRAMA

A continuación, presentamos el cronograma que lista las fechas y actividades dispuestas por **BBVA COLOMBIA**, para el desarrollo del proceso de selección de la compañía de seguros que realizará la colocación y administración de las pólizas de seguros de Grupo Vida Deudor para los Tarjeta-Habientes de Tarjeta de Crédito:

CRONOGRAMA PARA LA INVITACIÓN PRIVADA No.2			
PASO	ACTIVIDADES	FECHA	LUGAR O CANAL DE COMUNICACIÓN
PROCESO DE INVITACIÓN			
1	Publicación de la invitación privada a cotizar	24 de mayo de 2021	A través de aviso de prensa en medio de comunicación masiva

2	Solicitud por parte de las aseguradoras interesadas a participar en el proceso de los requisitos de admisibilidad y convenio de confidencialidad	25 de mayo de 2021 de 09:00 a.m. a 12:00 p.m.	Por correo electrónico a bancaseguros-colombia.group@bbva.com , con copia a ginaalejandramejura.menjura@bbva.com
3	Entrega por parte del Banco de requisitos de admisibilidad y acuerdo de confidencialidad a las aseguradoras interesadas en participar en el proceso de selección	25 de mayo de 2021 de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.	Por correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com
4	Entrega de las aseguradoras interesadas en participar de los requisitos de admisibilidad y convenio de confidencialidad	28 de mayo de 2021 hasta las 02:00 p.m.	Por correo electrónico a bancaseguros-colombia.group@bbva.com , con copia a ginaalejandra.menjura@bbva.com
5	Notificación del Banco a las compañías aseguradoras que cumplen o no con los requisitos de admisibilidad exigidos mediante el presente pliego de condiciones	01 de junio de 2021 de 09:00 a.m. a 12:00 p.m.	Por correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com
6	Pago del pliego de condiciones	2 de junio de 2021 de 09:00 a.m. a 12:00 p.m.	Oficina Av. Chile, ubicada en la carrera 9# 72 - 35, Bogotá. D.C. Se debe remitir comprobante de pago a través de correo electrónico a bancaseguros-colombia.group@bbva.com
REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES			
7	Entrega pliego de condiciones	2 de junio de 2021 de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.	A través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com
8	Formulación de preguntas e inquietudes al pliego de condiciones	4 de junio de 2021, hasta las 02:00 p.m.	Por correo electrónico a bancaseguros-colombia.group@bbva.com , con copia a ginaalejandramejura.menjura@bbva.com
9	Entrega de respuestas al pliego de condiciones, modificación a los términos de referencia en caso de ser necesario e información requerida para la estructuración de las ofertas	9 de junio de 2021 de 02:00 p.m. hasta las 06:00 p.m.	A través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com
REVISIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS			
10	Presentación de la oferta	18 de junio de 2021 hasta las 02:00 p.m.	Entrega física en oficina Correspondencia Dirección General Banco BBVA Colombia, Calle 72# 9-54, Ventanilla y por correo electrónico a bancaseguros-colombia.group@bbva.com

			colombia.group@bbva.com , con copia a ginaalejandra.menjura@bbva.com
Envío de citación presentación de ofertas (se enviarán protocolos de bioseguridad en previa citación)			
11	Sustentación de la oferta (se enviarán protocolos de bioseguridad en previa citación)	22 de junio de 2021 de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m.	Presencial en dirección General del Banco BBVA Colombia, según citación enviada previamente
AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS			
12	Adjudicación de la invitación	24 de junio de 2021	Comunicación a través de correo electrónico a los autorizados por las aseguradoras bancaseguros-colombia.group@bbva.com
13	Entrega por parte de la Aseguradora de la póliza con las condiciones generales y particulares	29 de junio de 2021	Entrega física en Correspondencia, en Dirección General Banco BBVA Colombia, Calle 72# 9-54, Ventanilla de correspondencia y por correo electrónico a bancaseguros-colombia.group@bbva.com y ginaalejandra.menjura@bbva.com .

1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

En razón de la naturaleza jurídica de **BBVA COLOMBIA**, el régimen jurídico aplicable al presente proceso de selección será estrictamente de naturaleza privada.

1.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las compañías de seguros interesadas en participar en el presente proceso de licitación deberán suscribir el acuerdo de confidencialidad indicado en el anexo No. 1, del presente documento. Dicho documento, será firmado por el representante legal de la aseguradora interesada en presentar oferta, en dos (2) originales que se entregarán de manera previa a que **BBVA COLOMBIA** revela a los participantes la información necesaria para la presentación de sus ofertas.

1.6 RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES

Toda la información que sea suministrada por **BBVA COLOMBIA** en cualquier etapa del presente proceso de licitación, es de su propiedad. Por consiguiente, las entidades aseguradoras se comprometen a utilizar esta, exclusivamente para la presentación de su oferta y posterior administración del contrato. Este último ítem, aplica únicamente para la compañía que resulte adjudicada.

La transferencia que realizará **BBVA COLOMBIA** a las Aseguradoras que participen en el proceso de selección, es única, exclusiva y restrictivamente para estos fines. Por lo tanto, las aseguradoras oferentes son responsables del tratamiento de la información que reciben del Banco y que pertenece a sus deudores, quedando total y expresamente prohibida cualquier otra utilización o tratamiento.

1.6.1 MANEJO DE 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 Invitación. 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, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

1.6.1.1 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.

1.6.1.1.1 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 ofertas 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.

1.6.1.1.2 EXCLUSIONES

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

- Estaba en el dominio público al momento de su divulgación.
- 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.
- Fue recibida después de su divulgación de una tercera parte que tenía el derecho legítimo de divulgar tal información;
- Fue independientemente desarrollada por la Compañía Aseguradora sin referencia a la información confidencial de **BBVA COLOMBIA**.
- Estaba en posesión de la Compañía Aseguradora al momento de su divulgación.

1.6.1.2 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 términos de ésta oferta.

Los datos, información y resultados que sean revelados por **BBVA COLOMBIA** o a los que tengan acceso las Compañías Aseguradoras participantes en el proceso licitatorio 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**.

1.6.1.3 DEBER DE RESERVA

Las Compañías Aseguradoras se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tengan acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, 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.

1.6.1.4 RESTITUCIÓN Y/O DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las Compañías Aseguradoras restituirán dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de Invitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente Invitación. 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.

1.6.2 VALOR DEL PLIEGO

El pliego de condiciones será entregado por **BBVA COLOMBIA**, a las Compañías Aseguradoras que estén interesadas en participar en el presente proceso de selección, por un valor no reembolsable de: **CIENTO VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE** (\$120.000.000). Dicho valor, se pagará mediante cheque de gerencia a nombre de **BBVA COLOMBIA**, Nit 860.003.020-1, de acuerdo a lo establecido en el cronograma del proceso.

Las Aseguradoras que realicen el pago del pliego de condiciones, deberán remitir el comprobante al correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com

Capítulo 2

2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Las aseguradoras oferentes deberán demostrar el cumplimiento cabal de los siguientes requisitos de admisibilidad:

2.1 REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD

2.1.1 REPRESENTACIÓN LEGAL Y AUTORIZACIÓN PARA OPERAR EL RAMO GRUPO VIDA DEUDOR

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 Invitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta Invitación.

2.1.2 CALIFICACIÓN DE RIESGO

La Aseguradora proponente debe contar con una calificación de fortaleza financiera igual o superior a 'A' otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.1.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Suscribir convenio de confidencialidad con **BBVA COLOMBIA Anexo No 1 en dos copias en original.**

2.1.4 REQUISITOS LEGALES

El proponente no debe estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar. Por ello, deberá entregar certificación debidamente firmada por el Representante Legal, declarando bajo gravedad del juramento que no se halla incurso en ninguna causal de incompatibilidad o inhabilidad.

2.1.4.1 INFORMACIÓN FINANCIERA

Los proponentes deberán presentar Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de diciembre de 2020, junto con las notas a los estados

financieros y copia de la autorización de dicha entidad para someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas estos Estados Financieros, si a ello hubiere lugar.

2.2 REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD

Además de los Requisitos de Admisibilidad, las Aseguradoras que deseen participar en el presente proceso de Invitación, deberán acreditar los siguientes Requisitos de Admisibilidad Adicionales:

2.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Los oferentes deben entregar certificación firmada por el Revisor Fiscal y Representante Legal, acreditando el cumplimiento de los siguientes parámetros en cuanto a su solvencia, respaldo financiero y patrimonial diciembre 31 de 2019:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO
Resultado técnico – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$ 16.468.094.394
Nivel de Endeudamiento	$\frac{(2\text{-Pasivos menos 26-Reservas Técnicas})}{(1\text{-Activos menos 1680-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})}$	Menor o igual a 11.6%
Índice de Siniestralidad – Vida Grupo	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor o igual a 33.2%
Respaldo de la Reserva	$\frac{(13\text{-Inversiones} + 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})}{26\text{-Reservas}}$	Mayor o igual a 1x
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	$\frac{\text{Patrimonio Técnico}}{\text{Patrimonio Adecuado}}$	Mayor o igual a 1x

Adicional a lo anterior, el oferente deberá presentar Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de diciembre de 2019, junto con las notas a los estados financieros y copia de la autorización de dicha entidad para someter a

consideración de la Asamblea General de Accionistas estos Estados Financieros, si a ello hubiere lugar.

2.2.2 ATENCIÓN Y EXPERIENCIA

2.2.2.1 PRESENCIA FÍSICA

Las Aseguradoras deben entregar certificación firmada por su Representante Legal, en donde acrediten que cuentan con presencia física, a través de oficina de atención en: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Dicho documento, deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- Persona de contacto en la oficina, estipulando cargo
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico.

2.2.2.2 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Las compañías oferentes deben acreditar mediante certificación firmada por el Representante Legal, que cuentan con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio que incluye: la prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y el plan de respuesta para retornar a la operación normal.

2.2.2.3 EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA

Las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia en el manejo de programas de seguros deudores. Para ello, entregarán como mínimo una (1) certificación en la que se pueda constatar:

- Experiencia mínima de dos (2) años seguidos entre el año 2017 al 2020 en entidad financiera bancaria
- La fecha de expedición del documento no podrá ser superior a 90 días a la fecha de apertura del proceso
- Fecha de vigencia del programa de seguros
- Amparos ofrecidos
- Valor Asegurado al último corte
- Valor de primas emitidas por la Compañía
- Asegurados incluidos

- Número de siniestros atendidos y valor indemnizado de los de Siniestros atendidos
- Calificación general del servicio de la Compañía: Excelente, Buena, Regular o Mala.

La certificación debe ser entregada en original o copia, en papelería de la entidad financiera emisora, con los datos de la persona que las firma y teléfono para su verificación.

BBVA COLOMBIA se abstiene de aceptar certificaciones en las cuales, la calificación de la entidad no sea favorable para el oferente.

2.2.3 REASEGUROS

Los oferentes deberán 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.

Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX). Asimismo, deberán remitir certificación suscrita por el Representante Legal de la Aseguradora en la que conste que los Reaseguradores que respaldarán la oferta cumplen con los requisitos exigidos en el Pliego de Requisitos Básicos y Adicionales de Admisibilidad.

2.3 OFERTAS CONJUNTAS

Cada oferente debe realizar sus posturas de manera individual o a través de coaseguro, para lo cual se señala que cuando las compañías presenten postura a través de coaseguro, deberán designar una compañía como Líder, indicando el porcentaje en que cada una de ellas participa y acompañando prueba satisfactoria de que la persona que firma está autorizada por las participantes para hacerlo en su nombre y que las representa en todos los aspectos relacionados con la Invitación y posteriormente con el manejo y atención de las pólizas. En la cláusula de liderato que se inserte en las pólizas se dejará constancia que la otra compañía se someterá a las decisiones de la compañía líder, a las condiciones particulares y generales de la póliza y anexos que se suscriban.

La compañía coaseguradora debe presentar y cumplir con todos los requisitos de admisibilidad, requisitos de admisibilidad adicionales y el pliego de condiciones. Las posturas deberán estar firmadas por los Representantes Legales de los participantes y en el caso de propuestas presentadas en coaseguro, por los Representantes Legales de las Compañías que lo integran, a menos que uno de los integrantes esté debidamente facultado para hacerlo a nombre del otro, de lo cual deberá anexarse la prueba escrita correspondiente.

2.4 ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Las Aseguradoras interesadas en participar en el presente proceso de selección, deberán entregar los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad de acuerdo a lo establecido en el cronograma del proceso. Para ello, deberán suscribir el Anexo No 3. Carta de Presentación de Requisitos Básicos y Adicionales de Admisibilidad, junto con copia autorizada del órgano social competente de acuerdo con los estatutos sociales del oferente, en donde se autorice a quien suscribe la misma para su firma, cuando a ello hubiese lugar.

2.5 NO CONSIDERACIÓN DE LOS REQUISITOS

BBVA COLOMBIA, no evaluará los requisitos presentados por las Aseguradoras Oferentes, cuando se configure alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando no cumpla con los requisitos básicos de admisibilidad
- Cuando no cumpla con los puntajes mínimos requeridos en el numeral 2.2.1 Capacidad Financiera y Patrimonial
- Cuando no cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 2.2.2 Atención y Experiencia.

2.6 EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA

Cuando las Aseguradoras 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.

Capítulo 3

3 DE LA INVITACIÓN

3.1 ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES

El Pliego de condiciones será entregado por medio de comunicación electrónica, de acuerdo a lo establecido en el cronograma del proceso, a las compañías Aseguradoras que dieron cumplimiento a los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad y quienes realizaron el pago del pliego de condiciones, de acuerdo a lo mencionado en el numeral 1.6.2 del presente documento.

3.2 FORMULACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES

BBVA COLOMBIA, pone a disposición de los oferentes, el siguiente proceso para la recepción de preguntas, inquietudes y aclaraciones:

- **BBVA COLOMBIA** ha establecido que el tiempo para la recepción de consultas, inquietudes y aclaraciones será perentorio. Es decir, que por única vez serán atendidas a través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com, con copia a ginaalejandra.menjura@bbva.com
- **BBVA COLOMBIA** no considerará las Consultas, Inquietudes y Aclaraciones remitidas en fechas y medios diferentes a los establecidos en el cronograma del proceso
- 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 a través de los canales dispuestos para tal fin
- Las comunicaciones y avisos que **BBVA COLOMBIA** emita por escrito a través del a través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com, en las oportunidades previstas en el cronograma, en relación con la presente Invitación Privada, pasarán a formar parte integral de la misma y por ende, de este Pliego de Condiciones.

3.3 RESPUESTAS DE CONSULTAS, INQUIETUDES Y ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

BBVA COLOMBIA consolidará todas las consultas, inquietudes y solicitudes de aclaraciones realizadas por las diferentes Aseguradoras Oferentes y dará respuesta a todos los participantes por escrito, sin excepción alguna, a través del correo electrónico

bancaseguros-colombia.group@bbva.com, de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

3.4 ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE LAS OFERTAS

BBVA COLOMBIA efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes que se presenten y se encuentren debidamente legitimados en el proceso de invitación a través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com, en las fechas establecidas mediante cronograma para tal fin.

3.5 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Cada oferente, deberá constituir a favor de **BBVA COLOMBIA**, una garantía irrevocable de seriedad de la oferta, otorgada por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo, con calificación igual o superior a “A”, cumpliendo con lo siguiente:

- **Asegurado-Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A - BBVA COLOMBIA- NIT860003020 - 1
- **Afianzado:** el (los) participante (s)
- **Vigencia:** ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación. El Banco podrá solicitar prórroga de dicha garantía
- **Valor Asegurado:** Dos Mil Millones de Pesos MCTE (\$2.000.000.000, oo)

El original de la garantía, así como los anexos en los que constan las coberturas, amparos, exclusiones y el comprobante de pago por parte del afianzado, deberán ser entregados como parte de la oferta. Asimismo, la póliza deberá estar firmada por el representante legal de la Aseguradora.

3.5.1 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA

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

3.5.1.1 ANTES DE LA ADJUDICACIÓN

Se hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta si después del cierre y antes de la audiencia de adjudicación de la Invitación es retirada la oferta retractándose el oferente.

3.5.1.2 DESPUÉS DE LA AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN

Si el adjudicatario no entrega (i) dentro de los tres (3) días Hábiles siguientes a la adjudicación el original de la póliza debidamente suscrita por el Representante Legal de la Compañía, junto con los anexos de la póliza, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 3.5 del presente pliego.

3.6 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La Aseguradora deberá entregar los Requisitos Básicos y Adicionales de Admisibilidad, junto con su oferta técnica, económica y de servicio de acuerdo a lo establecido en el cronograma del proceso en medio físico y magnético con índice y debidamente foliada.

Asimismo, deberá remitir copia por correo electrónico a las direcciones: bancaseguros-colombia.group@bbva.com, con copia a ginaalejandra.menjura@bbva.com.

Las ofertas que sean recibidas fuera de los canales y tiempos establecidos quedarán descalificadas.

3.7 VALIDEZ DE LA OFERTA

BBVA COLOMBIA validará que todos los requisitos de la oferta se cumplan, incluidos los dispuestos en el Parágrafo 1 del Artículo 2.36.2.2.16 del Decreto 673 de 2014.

No se podrán presentar dos o más ofertas, ni ofertas parciales, condicionadas, ni por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales. Las ofertas deberán tener validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las ofertas, conforme al cronograma del presente pliego y así deberá quedar estipulado en la carta de presentación de la oferta.

3.8 RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA

Después de recibida la oferta, no se permite su retiro parcial o total. Los errores u omisiones por parte del (de los) oferente (s) en la elaboración de su oferta no lo relevan de ninguna de las obligaciones contraídas en ella ni le confiere derechos para retirarla o revisarla. Si un oferente, dentro del periodo de validez de la oferta, llegare a retirarla o manifestar que no sostiene los términos o condiciones de la misma, **BBVA COLOMBIA** hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta y el oferente no hará parte del proceso de adjudicación.

3.9 NO CESIÓN

La Aseguradora Oferente no podrá ceder bajo ninguna circunstancia ni modalidad, su posición en el presente proceso de Invitación.

3.10 ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA

Los términos de referencia que se indican en el presente documento, son la guía para que las Aseguradoras Oferentes presenten sus ofertas. Por tanto, las ofertas que no cumplan con los parámetros mínimos establecidos no se tendrán en cuenta para el proceso de selección.

3.11 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

El proceso de evaluación de las ofertas se realizará en concordancia con el deber de selección objetiva. Es decir, que la oferta que resulte seleccionada será la más conveniente para **BBVA COLOMBIA** y sus objetivos organizacionales.

3.11.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

BBVA COLOMBIA, basado en la metodología de evaluación de las ofertas que regirá para el presente proceso de selección, ha establecido el siguiente esquema de evaluación:

Criterios de Evaluación		
Nº	Criterios Generales de Evaluación	Calificación Máxima Otorgada
1	Condiciones Técnicas	35%
2	Condiciones Económicas	35%
3	Modelo Operativo y de Servicio	20%
4	Valores Agregados	10%
Total		100%
Calificación Máxima Otorgada		
Nº	Descripción	Parámetro
1	Si no otorga lo solicitado	0%
2	Si otorga lo solicitado, pero desmejora las condiciones actuales	50%
3	Si otorga lo solicitado de manera textual	80%
4	Si otorga más del mínimo requerido	100%

3.12 SUSTENTACIÓN DE LAS OFERTAS

BBVA COLOMBIA, podrá convocar a las Aseguradoras Oferentes a realizar la sustentación de su propuesta. Lo anterior, a fin de ampliar los criterios utilizados para la estructuración de estas. Para ello, confirmará vía correo electrónico la fecha, hora asignada y protocolos de bioseguridad a tener en cuenta.

La no asistencia de la Aseguradora Oferente se entenderá como desistimiento de la oferta realizada.

3.13 ADJUDICACIÓN

La adjudicación del presente proceso de selección, se llevará a cabo el día 28 de junio de 2021 y se comunicará de manera efectiva, al supervisor y las compañías de seguros participantes del proceso los resultados, sin que por ello el(los) oferente(s) pueda(n) adicionar o modificar su oferta. Esta última condición puede ser sometida a revisión en los casos en que **BBVA COLOMBIA** lo considere necesario.

BBVA COLOMBIA se reserva el derecho a dar información respecto a las causales o motivos de rechazo de las propuestas presentadas por los oferentes.

Este Pliego no tiene, ni surte ningún 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 **BBVA COLOMBIA**

En caso de empate entre dos o más ofertas **BBVA COLOMBIA** adjudicará el Contrato de Seguro a la Aseguradora Oferente que demuestre mayor respaldo en reserva técnica conforme al punto 2.2.1., primer indicador financiero solicitado. Si el empate persiste, **BBVA COLOMBIA** elegirá la primera postulación recibida.

3.14 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a constituir a su costa y a favor de **BBVA COLOMBIA** una garantía irrevocable de cumplimiento, otorgada por una Compañía de Seguros y/o Entidad Bancaria legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificador de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A". La garantía de Cumplimiento deberá amparar la totalidad de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato de Seguro.

La garantía de Cumplimiento deberá contar con las siguientes características:

- **Asegurado-Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A - BBVA COLOMBIA- NIT860003020 - 1
- **Afianzado:** Aseguradora Adjudicataria
- **Vigencia:** la póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación un (1) año y un (1) año más; en caso de que el Contrato de Seguro se prorrogue, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia de los Contratos de Seguro incluida la prórroga y un (1) año más.
- **Valor Asegurado:** Dos Mil Millones de Pesos MCTE (\$2.000.000.000, oo)

La Aseguradora Adjudicataria asume la obligación de entregar a **BBVA COLOMBIA** la póliza de cumplimiento requerida, a más tardar el diez (10) día hábil siguiente a la adjudicación del Contrato de Seguro.

3.15 DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR

En el evento en que no se presenten ofertas o estas no se ajusten al Pliego de Condiciones, **BBVA COLOMBIA** podrá declarar desierto el presente proceso de Invitación 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. Las aseguradoras que hayan adquirido el pliego y no hayan presentado oferta, podrán reclamar los pliegos de la segunda y presentar oferta sin pagar nuevamente el valor del mismo.

3.16 TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO

De acuerdo con establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, **BBVA COLOMBIA** establece las siguientes causales de terminación anticipada:

- Cuando el oferente adjudicatario incumpla con alguno de los requisitos de admisibilidad o cualquier condición contractual del presente documento, lo cual no generará indemnización alguna al oferente
- Cuando la aseguradora incurra en alguna causal de liquidación, disolución o su patrimonio se comprometa de tal manera que corran riesgo de impago los siniestros de los deudores
- Cuando de manera constante y reiterada incumpla los acuerdos de servicio, ya sea en tiempo o en la calidad del servicio
- Cuando a causa de los trámites internos del oferente Adjudicatario, los procesos de comercialización de **BBVA COLOMBIA** en tarjetas de crédito se vean perjudicados y por este motivo se compruebe la pérdida de clientes.

Capítulo 4

4 DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN

4.1 CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS

4.1.1 BENEFICIARIO

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

4.1.2 COBERTURAS MÍNIMAS

- En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo la ocasionada por SIDA, homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia.
- Este amparo se conservará hasta la cancelación total de la deuda.
- Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente sea igual o superior al 50%.
- El deudor quedará asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional.
- Durante la vigencia de la adjudicación la Compañía Aseguradora no podrá hacer ajustes a las tarifas.
- La aseguradora adjudicada del presente proceso 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.

4.1.3 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS

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

4.1.3.1 VIGENCIA DE LA PÓLIZA COLECTIVA

La vigencia será de un año la cual comenzará a partir del primero (1) de septiembre del año dos mil veintiuno (2021) desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de agosto de dos mil veintidós (2022) a las 24:00 horas. La vigencia podrá prorrogarse por un periodo adicional igual al inicialmente contratado. Se revisarán condiciones tres meses previos al final de cada vigencia.

4.1.3.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES

El seguro de vida y la cobertura de Incapacidad Total, comenzarán a partir de la fecha de utilización por parte del cliente de la apertura de crédito a través de la tarjeta de crédito y hasta la cancelación de la misma o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. En los casos de ventas de cartera el seguro estará vigente hasta la venta a la entidad compradora, siempre y cuando este no haya sido cancelado por los motivos antes mencionados.

4.1.4 EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES

La Compañía de Seguros Adjudicataria deberá entregar a **BBVA COLOMBIA** dentro del plazo establecido por cronograma, el original de la póliza, debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía, junto con los anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 3.14 del presente pliego.

Asimismo y de acuerdo con la Circular Básica Jurídica, la Compañía de Seguros adjudicataria entregará a **BBVA COLOMBIA** la información necesaria para que el Banco pueda informar dentro de los plazos previstos en la normatividad, a sus deudores acerca del seguro contratado. Por ello, como mínimo debe ser remitida a **BBVA COLOMBIA** con 60 días de anticipación.

BBVA COLOMBIA, dentro de su aplicativo de crédito, dispone de un módulo de seguros que realiza de manera automática, la emisión de los certificados individuales de seguros, para el contrato de apertura de crédito dispuesto a través de tarjeta de crédito. Por ello cuando el cliente realice la apertura de crédito mediante la tarjeta, el sistema crea un consecutivo con los datos básicos para su administración. Esta información, será entregada al oferente adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.

4.1.5 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 que venían de los anteriores procesos.

4.1.6 CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

Conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010, el Oferente Adjudicatario NO podrá revocar unilateralmente el contrato que se derive del presente proceso.

4.14 NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

Bajo ninguna circunstancia ni modalidad, la Aseguradora Adjudicataria puede ceder su posición, obligaciones y los derechos económicos que se deriven del Contrato de Seguro sin el consentimiento previo, expreso y escrito de **BBVA COLOMBIA**.

4.1.7 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.

4.1.8 TARIFAS DE SEGUROS

Las compañías de seguros oferentes deberán presentar la oferta incluyendo tarifas aplicables a las dos carteras a las que se hace referencia en el objeto de la presente licitación. Dicha información deberá ser registrada en el Anexo N° 6.

La tarifa será aplicada por el saldo insoluto de la obligación a las tarjetas que registren saldo adeudado mayor a \$1.000 al corte del mes.

4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO

BBVA COLOMBIA pone a disposición de la compañía adjudicataria, su infraestructura operativa y tecnología, para realizar el recaudo de las primas. Por ello, realizará un cobro mensual a la compañía de Seguros adjudicataria por tal labor. Dicho valor deberá ser ofertado por los participantes de acuerdo a lo establecido en el Anexo N°6.

Este valor se le descontará de la cuenta que la Compañía disponga en **BBVA COLOMBIA** para el manejo del programa de seguros.

4.1.10 TARIFA DE CORREDOR DE SEGUROS Y/O OPERADOR LOGÍSTICO

BBVA COLOMBIA, no utilizará el servicio de Corredor de Seguros y/o Operador Logístico para el manejo de los procesos operativos y en la administración de las pólizas de seguros que del mismo se deriven.

4.1.11 COBRO Y PAGO DE PRIMAS

El cobro de las primas de seguros se realizará en el aplicativo dispuesto por **BBVA COLOMBIA** para tal fin. La información y recaudo se verá reflejado de manera mensual en el extracto de la Tarjeta de Crédito de la totalidad de clientes del Banco.

BBVA COLOMBIA, pagará a la Aseguradora Adjudicataria los valores cobrados a cada cliente, a través de la apertura de crédito en sus tarjetas. Para ello, de manera mensual generará la correspondiente relación de clientes y la entregará al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto **4.1.3.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**.

Para la administración del programa de Seguros, el oferente adjudicatario deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros dentro de **BBVA COLOMBIA**. Dicha cuenta será destinada para el pago de las correspondientes primas de seguros. El plazo máximo de pago de las primas a la Aseguradora adjudicataria será de 120 días.

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 establecido en el punto **4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**, de tal manera que al finalizar el proceso mensual 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.

4.1.12 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, como en casos de endosos no registrados, cobros posteriores al siniestro por fallecimiento, errores en liquidación, etc.

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 a la tarjeta de crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.

4.2 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA MÍNIMA

Los oferentes deberán poner a disposición de **BBVA COLOMBIA**, un grupo de trabajo dedicado a la administración de la Póliza Grupo Vida Deudor para sus Tarjeta-Habientes. El mismo, deberá contar mínimo con la siguiente infraestructura:

- Un (1) Gerente de Cuenta, 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
- Cuatro (4) Analistas, encargados de la operatividad derivada de la administración de la póliza de Vida Grupo Deudor producto tarjeta de crédito ubicados en Bogotá D.C.

- Cuatro (4) Analistas, encargados de la operatividad derivada de la administración de la póliza de Vida Grupo Deudor producto tarjeta de crédito ubicados en Zona Centro
- Cuatro (4) Analistas, encargados de la operatividad derivada de la administración de la póliza de Vida Grupo Deudor producto tarjeta de crédito ubicados en el Occidente del País
- Tres (3) Analistas, encargados de la operatividad derivada de la administración de la póliza de Vida Grupo Deudor producto tarjeta de crédito ubicados en la zona norte del país
- Otros funcionarios que la Aseguradora Oferente estime necesarias para la prestación del servicio en términos de calidad y eficacia.

4.2.1 FUNCIONES PROPIAS DEL EQUIPO DE TRABAJO

4.2.1.1 FUNCIONES GENERALES

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

- Atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria sobre la póliza de Grupo Vida Deudor
- 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, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes
- Llevar el control de los seguros asociados a cada una de las Tarjetas de Crédito, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.

4.2.1.2 CAPACITACIÓN RED DE OFICINAS Y FFVV DE BBVA COLOMBIA

- Cada oferente deberá capacitar periódicamente a los funcionarios de **BBVA COLOMBIA** en la Red de oficinas y FFVV de **BBVA COLOMBIA** en cada una de sus zonas, descritas a continuación:

Territorial	Cantidad	Dirección Oficina	Ciudad Residencia
Centro	1	Carrera 15 No 98 - 26, Piso 2	Bogotá
	1	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bucaramanga
Norte	1	Carrera 51 B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office	Barranquilla
Occidente	2	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Cali
	2	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
Bogotá	2	Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1	Bogotá
	2	Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2	Bogotá

4.2.1.3 APOYO RED DE OFICINAS Y FFV DE BBVA COLOMBIA

El oferente deberá estar en capacidad de atender las solicitudes derivadas de la Red de Oficinas y FFVA, así:

- 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
- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de tarjetas de crédito, así como las fuerzas de ventas.

4.2.1.4 ATENCIÓN DE SINIESTROS

Cada oferente tendrá a disposición del **BBVA COLOMBIA**, un área de Siniestros que atienda adecuadamente los trámites en los términos del contrato y con los acuerdos de servicio indicados en el punto **4.4 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**. Esta área, deberá disponer de al menos dos interlocutores que atiendan las consultas de los promotores y las líneas de atención del Call Center.

4.2.1.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cada oferente pondrá a disposición del **BBVA COLOMBIA**, un área Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos, en capacidad de atender las solicitudes realizadas por los clientes, así como aquellas emitidas por entes de control. Esta atención quedará

enmarcada dentro de los Acuerdos de servicio y Operación mencionados en el numeral 4.4 del presente documento.

El oferente deberá entregar protocolo de atención a Peticiones, Quejas y Reclamos, así:

- Protocolo de atención de peticiones quejas y reclamos para clientes del **BBVA COLOMBIA**
- Protocolo de atención de peticiones quejas y reclamos para entes de control
- Protocolo de atención de peticiones quejas y reclamos para funcionarios del **BBVA COLOMBIA**

Asimismo, la Aseguradora Adjudicataria se compromete a garantizar el otorgamiento a **BBVA COLOMBIA** de una línea de atención exclusiva para sus funcionarios 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.

4.3 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, esta información debe contener como mínimo:

- Informe de suscripciones: Mensualmente debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva
- 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 individual 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 Gestión Call Center: La aseguradora entregará dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes reporte que incluya:
 - Llamadas entrantes.
 - Llamadas contestadas.
 - Llamadas abandonadas.
 - Nivel de servicio.
 - TMO.
 - Informe de ocurrencia de llamadas por tipologías establecidas.
 - Informe de PQR's según su estado. (incluyendo SFC).
- Informe General: La aseguradora entregará dentro de los primeros cinco (5) días del mes de abril de 2022, informe general con el resumen y detalle de toda la operación, KPIS finales e identificación de oportunidades de mejora.

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.

4.4 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

4.4.1 COMITÉS

Para el seguimiento de los informes descritos en el punto anterior, mensualmente 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
- Comité de Conciliación de Cartera
- Comité de Siniestros y Pagos Comerciales
- Comité Operativo y de PQR.

4.4.2 ACUERDOS DE NIVEL 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.

4.4.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN SINIESTROS

Respuesta en quince (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo, esta documentación deberá ser entregada por medio físico o electrónico, para lo cual el oferente adjudicatario entregará a **BBVA COLOMBIA** la herramienta tecnológica que maneje para esta atención y la dispondrá a la red de oficinas de **BBVA COLOMBIA**. Los documentos que se deben presentar son:

Para reclamación por muerte del asegurado:

- Registro Civil de Defunción
- Carta de reclamación del seguro
- Informe con el saldo insoluto de la apertura de crédito de la tarjeta emitido por **BBVA COLOMBIA**.

Para reclamación por incapacidad total y permanente:

- Certificado de incapacidad expedido por un órgano competente (EPS, ARL, Junta Regional de Calificación de invalidez, etc.)
- Carta de reclamación del seguro
- Informe con el saldo insoluto de la apertura de crédito de la tarjeta emitido por **BBVA COLOMBIA**

De no tener respuesta por parte de la Aseguradora Adjudicataria en el tiempo establecido, **BBVA COLOMBIA** procederá a pagar el siniestro y el valor de la indemnización será descontada de los valores de primas.

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.

4.4.3.1 PENALIDADES EN LA ATENCIÓN DE SINIESTROS

En caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para el pago, el oferente adjudicatario reconocerá a **BBVA COLOMBIA**, sobre el valor de la indemnización un interés a la tasa máxima legalmente permitida sobre el valor desde el momento del incumplimiento de los términos establecidos para la respuesta y hasta la fecha efectiva de pago.

4.4.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA 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 o de los promotores de seguros 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

4.5 OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA

BBVA COLOMBIA como entidad financiera responsable y comprometida con el servicio a sus clientes, he definido que los oferentes deben conservar dicha filosofía en el trato y servicio que ofrecen a los clientes internos y externos de **BBVA COLOMBIA**, por lo anterior establece unas obligaciones, que si bien es cierto no constituyen requisito de admisibilidad, si es necesaria su prestación.

Dentro de dichas obligaciones se encuentran los Acuerdos de Nivel de Servicio del punto 4.4 del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto 4.2, esto aunado a los resultados de los comités donde se definirán las estrategias para mejora continua de procesos de atención a clientes internos y externos

Por último, el oferente adjudicatario deberá presentar un informe final adicional al solicitado en el numeral 4.3 del manejo del programa de seguros que contenga como mínimo la recopilación de todos y cada uno de los informes periódicos, así como de las sugerencias y recomendaciones que estime conveniente para una administración más eficaz hacia el futuro. Se entiende que dentro del informe final se tendrá en cuenta el detalle de la siniestralidad que será base para el siguiente proceso de Invitación.

Sobre la integración tecnológica entre el oferente adjudicatario y **BBVA COLOMBIA**. Teniendo en cuenta que este último es quien realiza el cobro de las primas de seguros junto con las cuotas, la Compañía de Seguros Oferente Adjudicataria se



Creando Oportunidades

compromete a recibir la información de **BBVA COLOMBIA** para el manejo y administración de los procesos de seguros, recibiendo por parte de éste la información en los medios electrónicos que posee para el cobro de los mismos.

Esta información será generada mensualmente en medios magnéticos bajo la estructura que **BBVA COLOMBIA** tiene preestablecida y que será entregada a los oferentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad, con las pólizas vigentes al corte de cada mes.

La entrega de los archivos periódicos se realizarán por un medio Seguro, el cual es utilizado normalmente por las instituciones para la entrega de la información, para ello el oferente deberá realizar la integración tecnológica a través de Web Service u otras herramientas tecnológicas bajo los parámetros que **BBVA COLOMBIA** le informe.

Capítulo 5

5 ANEXOS

RESUMEN DE ANEXOS QUE COMPREDEN ESTE DOCUMENTO					
Nº	Descripción	Diligenciar	Firmar	Adjuntar	Informativo
1	Anexo N° 1: Convenio de Confidencialidad	X	X	X	
2	Anexo N° 2: Instructivo Diligenciamiento Convenio de Confidencialidad				X
3	Anexo N°3: Carta de Presentación Requisitos de Admisionabilidad Básicos y Adicionales	X	X	X	
4	Anexo N°4: Formato de Presentación de Preguntas, Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones	X		X	
5	Anexo N°5: Carta de Presentación de la Oferta	X	X	X	
6	Anexo N°6: condiciones Mínimas Requeridas	X	X	X	
7	Anexo N°7: Estadísticas del Ramo				X
8	Anexo N°8: Siniestralidad del Ramo				X