

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

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**LICITACIÓN PRIVADA No. 03**

**PROCESO DE SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALIZARÁ LA COLOCACIÓN  
Y EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO CORRESPONDIENTES A VIDA DEUDORES PARA  
CRÉDITOS DE CONSUMO Y COMERCIAL, INCLUIDO LEASING FINANCIERO DIFERENTE AL  
HABITACIONAL**

**BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2021**

## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO I</b>  | <b>6</b>  |
| 1. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN                          | 6         |
| 1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN                               | 6         |
| 1.2. GLOSARIO  | 6         |
| 1.3. CRONOGRAMA  | 7         |
| 1.4. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN  | 8         |
| 1.5. PARTICIPACIÓN DE CORREDORES DE SEGUROS                | 10        |
| 1.6. OFERTAS CONJUNTAS                                     | 10        |
| <b>CAPÍTULO II</b>   | <b>10</b> |
| 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD                             | 10        |
| 2.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD                   | 10        |
| 2.1.1. ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL   | 10        |
| 2.1.2. INFORMACIÓN FINANCIERA                              | 11        |
| 2.1.3. FORTALEZA FINANCIERA                                | 11        |
| 2.1.4. REQUISITOS LEGALES                                  | 11        |
| 2.1.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN                  | 11        |
| 2.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES               | 11        |
| 2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL                  | 11        |
| 2.2.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO                     | 12        |
| 2.2.3. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE                          | 12        |
| 2.2.4. CENTROS DE ATENCIÓN                                 | 12        |
| 2.2.5. RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS                        | 12        |
| 2.2.6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO        | 13        |
| 2.2.7. REASEGUROS  | 13        |
| 2.3. ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD                | 13        |
| 2.4. NO CONSIDERACIÓN DE LOS REQUISITOS                    | 13        |
| 2.5. CONFIRMACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD | 13        |
| 2.6. PAGO DE PLIEGOS                                       | 13        |
| 2.7. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA         | 13        |
| 2.8. ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES                      | 13        |
| <b>CAPÍTULO III</b>  | <b>14</b> |
| 3. DE LA INVITACIÓN  | 14        |
| 3.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN                               | 14        |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.2.   | REGIMEN JURÍDICO APLICABLE   | 14 |
| 3.3.   | FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES                          | 14 |
| 3.4.   | RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES                      | 14 |
| 3.5.   | GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA  | 14 |
| 3.5.1. | EFFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.                            | 15 |
| 3.6.   | ENTREGA DE LA OFERTA   | 15 |
| 3.7.   | VALIDEZ DE LA OFERTA   | 15 |
| 3.8.   | SUSTENTACIÓN DE LA OFERTA  | 15 |
| 3.9.   | RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA   | 15 |
| 3.10.  | ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA   | 16 |
| 3.11.  | ADJUDICACIÓN   | 16 |
| 3.12.  | DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN                                     | 16 |
| 3.13.  | DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR                         | 16 |
| 3.14.  | EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | 17 |
| 3.15.  | TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE A LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA             | 17 |

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>CAPÍTULO IV</b> | <b>18</b>  |
| 4.                 | DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN                             |
| 4.1.               | OBJETO   |
| 4.2.               | VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN            |
| 4.2.1.             | VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA                                  |
| 4.2.2.             | VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES                         |
| 4.2.3.             | EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES                       |
| 4.3.               | CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGUROS              |
| 4.3.1.             | TOMADOR Y BENEFICIARIO                                     |
| 4.3.2.             | COBERTURAS MÍNIMAS   |
| 4.3.3.             | REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN                                  |
| 4.3.4.             | AMPARO DE PREEXISTENCIAS                                   |
| 4.3.5.             | AMPARO AUTOMÁTICO  |
| 4.3.6.             | CONTINUIDAD DE AMPARO                                      |
| 4.3.7.             | TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS                               |
| 4.4.               | TARIFAS DE SEGUROS, RECAUDO DE PRIMAS Y TARIFAS DE RECAUDO |
| 4.4.1.             | TARIFAS DE SEGUROS   |
| 4.4.2.             | RECAUDO DE PRIMAS  |
| 4.4.3.             | TARIFA DE RECAUDO  |

|                    |   |           |
|--------------------|---|-----------|
| 4.5.               | MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS  | 20        |
| 4.6.               | CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES   | 21        |
| 4.7.               | INFRAESTRUCTURA OPERATIVA   | 21        |
| 4.7.1.             | SUSCRIPCIÓN   | 21        |
| 4.7.1.1.           | FUNCIONES ÁREA DE SUSCRIPCIÓN   | 21        |
| 4.7.1.2.           | HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE SUSCRIPCIÓN                        | 22        |
| 4.7.2.             | INDEMNIZACIONES Y ATENCIÓN DE SINIESTROS  | 22        |
| 4.7.2.1.           | FUNCIONES ÁREA DE INDEMNIZACIONES   | 23        |
| 4.7.2.2.           | HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDEMNIZACIONES                                   | 23        |
| 4.7.3.             | ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS   | 23        |
| 4.7.3.1.           | FUNCIONES ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES                                      | 23        |
| 4.7.4.             | ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PROGRAMA DE SEGUROS   | 24        |
| 4.7.4.1.           | FUNCIONES ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES                                      | 24        |
| 4.8.               | INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN, ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES | 25        |
| 4.8.1.             | INFORMES  | 25        |
| 4.8.2.             | COMITÉS   | 27        |
| 4.8.2.1.           | COMITÉ MENSUAL  | 27        |
| 4.8.2.2.           | COMITÉ TRIMESTRAL   | 27        |
| 4.8.3.             | ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO   | 27        |
| 4.8.4.             | INDICADORES DE GESTIÓN  | 28        |
| 4.8.5.             | PENALIZACIONES  | 28        |
| 4.9.               | OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA                                | 28        |
| 4.9.1.             | ADHESIÓN FILOSOFIA CORPORATIVA BBVA   | 28        |
| 4.9.2.             | ENVÍO DE COMUNICACIONES   | 28        |
| 4.9.3.             | CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL  | 28        |
| 4.9.4.             | NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS   | 28        |
| 4.9.5.             | GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO   | 29        |
| <b>CAPÍTULO V</b>  |   | <b>30</b> |
| 5.                 | EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS   | 30        |
| 5.1.               | CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS  | 30        |
| <b>CAPÍTULO VI</b> |   | <b>31</b> |
| 6.                 | ANEXOS  | 31        |
| ANEXO N° 1         |   | 32        |

|            |    |
|------------|----|
| ANEXO N° 2 | 34 |
| ANEXO N° 7 | 42 |

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN

#### 1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA**, en adelante **BBVA COLOMBIA**, entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, facultada para otorgar créditos de consumo y contratos de leasing financiero, conforme a las disposiciones legales vigentes, especialmente en lo establecido por el artículo 100 del estatuto Orgánico del sistema Financiero, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, se encuentra interesado en recibir oferta técnica y de servicios de Compañías Aseguradoras, autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de Vida Grupo Deudores, en donde **BBVA COLOMBIA**, actúe como Tomador y Beneficiario por cuenta de sus deudores (incluyendo empleados del **Grupo BBVA COLOMBIA**) y locatarios en Créditos de Consumo, Crédito Comercial y Leasing financiero diferente a Habitacional. Las ofertas de las Aseguradoras interesadas en participar, deberán incluir las coberturas de Vida e Incapacidad Total y Permanente.

#### 1.2. GLOSARIO

Dando cumplimiento a la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y para efectos de la presente Licitación, deben tenerse en cuenta las siguientes definiciones. Lo anterior, con el fin de que cada participante tenga claras las condiciones, significados y peticiones derivadas de dichos términos.

- **Adenda:** Es el documento emitido por **BBVA COLOMBIA** con el cual modifica el Pliego de Condiciones.
- **Asegurados:** Clientes actuales y futuros de **BBVA COLOMBIA** bajo los créditos de consumo.
- **Banco:** Para efectos de la presente licitación se entiende a: **BBVA COLOMBIA**
- **Crédito Agrocrédito:** Línea de financiación exclusiva para productores y empresas agropecuarias y agroindustriales.
- **Crédito Digital:** Cupo preaprobado de disponibilidad inmediata por canales digitales (Atm, BBVA Móvil, BBVA Net) sin firma de documentos.
- **Crédito Cartera comercial:** Crédito diseñado para costear los planes a corto o largo plazo que tiene una empresa. El seguro aplicará cuando el titular del crédito sea una persona natural.
- **Crédito Cupo Rotativo:** Cupo de crédito de libre destinación que le permite al cliente disponer de recursos cuando lo necesite, el cual puede ser utilizado total o parcialmente.
- **Crédito de Vehículo:** Línea de financiación que permite adquirir vehículo particular de uso familiar, nuevo o usado
- **Crédito Libre Inversión:** Es un crédito destinado a la compra de cualquier producto o servicio
- **Crédito Libranza o Libranzas:** Crédito de libre destinación cuya cuota mensual se descuenta directamente de la nómina o mesada pensional.
- **Crédito OCB:** (Other Consumer Business). Crédito ofrecido por convenio en punto de venta con comercios como Dentix, Dentisalud, Qualident, Rada Cassab y Colchones Paraíso.
- **Consumer Finance:** Línea de negocio con oferta de créditos de vehículo y OCB.
- **Desmembración:** Hace referencia a la pérdidas de miembros, órganos o facultades por parte del asegurado.
- **Empleados Grupo BBVA COLOMBIA:** Hace referencia a la totalidad de colaboradores que trabajan para las empresas de **BBVA COLOMBIA**, a saber: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA, BBVA Seguros Colombia S.A., BBVA Seguros de Vida Colombia S.A, BBVA Valores Colombia S.A. y BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria.
- **Extraprima:** Prima adicional que debe cubrir el asegurado por existir mayor riesgo al normal por sus condiciones de salud, la cual es otorgada e informada dentro del proceso de suscripción, para previa aceptación del cliente.
- **Incapacidad Total y Permanente:** Se considera como incapacidad total y permanente para efectos de este seguro, con independencia de que pertenece o no a un régimen especial de calificación de invalidez, cuando exista una calificación de pérdida e incapacidad laboral, en firme, realizada por la EPS o la ARL o la AFP a la cual se encuentra afiliado o por la junta regional o nacional de calificación de invalidez, siempre que la misma arroje una pérdida de capacidad

laboral igual o superior al 50%. La fecha del siniestro será la fecha de emisión de la correspondiente calificación.

- **Leasing:** Sistema de arrendamiento de bienes de equipo mediante un contrato en el que se prevé la opción de compra por parte del arrendatario.
- **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 de vida 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.
- **Riesgo No Asegurable (RNA):** Riesgo que una vez analizado el caso por la Compañía Aseguradora y de acuerdo al estado de salud y efectuado el proceso de suscripción, se informa que es un riesgo no asegurable, por tanto se declina el otorgamiento del seguro.
- **Saldo insoluto:** Corresponde al valor de la deuda donde se incluye capital, intereses corrientes, moratorios, seguros y demás gastos que se puedan ocasionar en caso de mora.
- **Standing Offer:** Retanqueo preaprobado de disponibilidad inmediata sin firma de documentos.
- **Titularizadora Colombiana S.A.** Entidad que realiza Bancaseguros de cartera a fin de agruparlos o empaquetarlos y sobre ellos emitir títulos valores.
- **Valor desembolsado:** Capital inicial de la deuda.

### 1.3. CRONOGRAMA

**BBVA COLOMBIA** ha definido para la contratación de los seguros de Vida deudores para la línea de crédito de consumo, comercial y leasing, el siguiente cronograma, el cual contempla en términos generales los procesos que surtirán la presente Invitación, y cuyo cumplimiento generará la atención de la misma de manera efectiva.

| CRONOGRAMA PARA LA LICITACIÓN PRIVADA No.3. |   |   |  |
|---|---|---|--|
| Pas<br>o                                    | ACTIVIDADES   | FECHA   | DESCRIPCIÓN  |
| PROCESO DE LICITACIÓN                       |   |   |  |
| 1   | Publicación de la licitación privada N°3.   | 15 de Octubre de 2021.                            | A través de medio de comunicación masiva.  |
| 2   | Manifestación de interés en participar y solicitud de requisitos de admisibilidad por parte de los interesados a <b>BBVA COLOMBIA</b> . | 19 de Octubre de 2021 de 09: 00 a.m. a 11:59 a.m. | La manifestación debe ser remitida al buzón de correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com. |
| 3   | Entrega de requisitos de admisibilidad por parte de <b>BBVA COLOMBIA</b> a las aseguradoras interesadas.                                | 19 de Octubre de 2021 de 02: 00 p.m. a 06:00 p.m. | A través del correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com.                                   |
| REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES  |   |   |  |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| 4   | Entrega de requisitos de admisibilidad por parte de las Aseguradoras.  | 22 de Octubre de 2021 de 09:00 am a 11:59 a.m.           | Los requisitos de admisibilidad deberán ser remitidos al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> y en físico a la carrera 9 No. 72-21, oficina de correspondencia.                            |
| 5   | Confirmación del cumplimiento de requisitos de admisibilidad de las aseguradoras.  | 27 de octubre de 2021 hasta las 04:30 p.m.               | A través del correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> .   |
| 6   | Pago del Pliego de condiciones.  | 28 de octubre de 2021 de 9:00 am a 11:59 a.m.            | El pago deberá realizarse en la oficina Av. Chile, ubicada en la carrera 9 no. 72-35. Una vez efectuado este, se deberá remitir soporte del pago al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> . |
| 7   | Entrega del pliego de condiciones.   | 28 de octubre de 2021 de 02:00 p.m. hasta las 6:00 p. m. | A través del correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> .   |
| 8   | Formulación de preguntas inquietudes y solicitud de aclaraciones al pliego de condiciones.   | 05 de Noviembre de 2021 hasta las 04:00 p.m.             | Mediante Anexo N°4, al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> .  |
| 9   | Entrega de las respuestas realizadas por los Aseguradoras participantes al pliego de condiciones y generación de Adendas en caso de ser necesario. | 12 de Noviembre de 2021 hasta las 11:00 p.m.             | Mediante correo electrónico a los buzones de cada Compañía.   |
| <b>PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS</b>   |  |  |   |
| 10  | Entrega de ofertas   | 10 de diciembre de 2022 de 09:00a.m. a 11:59 a.m.        | Las ofertas deberán ser remitidas al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> y en físico a la carrera 9 No. 72-21, oficina de correspondencia.  |
| <b>AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS</b> |  |  |   |
| 11  | Sustentación de la oferta  | 13 al 17 de diciembre de 2021.                           | El horario y ubicación de la sustentación serán remitidos mediante correo electrónico a las aseguradoras.   |
| 12  | Adjudicación de la Invitación  | 27 de diciembre de 2021 hasta las 04:00 pm               | A través del correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> .   |
| 13  | Entrega por parte de la Aseguradora de la póliza con las condiciones generales y particulares  | 07 de enero de 2022                                      | La entrega de la póliza deberá realizarse al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> y en físico a la carrera 9 No. 72-21, oficina de correspondencia.  |

El proceso de Invitación será desarrollado a través del área de Bancaseguros de **BBVA COLOMBIA**, mediante presentación de toda la información en los medios y lugares establecidos en este cronograma, siendo esta la única forma de presentar las ofertas.

#### 1.4. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Toda la información que sea suministrada por **BBVA COLOMBIA** en el marco del presente proceso licitatorio, es de su propiedad. Por consiguiente, las entidades aseguradoras interesadas en presentar postura, se obligan a no divulgar, ni revelar en forma alguna: estudios, planes, programas, know how, negocios, costos, proveedores, clientes, características de la infraestructura y en general, cualquier información que pudiesen obtener, ya sea con autorización o sin ella, para el desarrollo del presente proceso de invitación.

La transferencia de información que realice **BBVA COLOMBIA** a las Aseguradoras interesadas en presentar postura, así como aquella a la que estas últimas pudiesen acceder, deberá ser utilizada única y exclusiva para el desarrollo de su oferta de seguros y posterior administración del programa, en caso de adjudicación.

La Aseguradora Oferente y la Aseguradora Adjudicataria son responsables del tratamiento de la información que reciben de **BBVA COLOMBIA** y que pertenece a sus deudores, incluyendo la que se encuentra en las bases de datos y, por ende, sólo podrán utilizarla para los fines aquí previstos, quedando total y expresamente prohibida cualquier otra utilización o tratamiento. 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:

**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 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.

**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 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**.

**d) 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.

**e) Deber de reserva:** Las Compañías Aseguradoras se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tenga acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, debiendo utilizar las medidas de seguridad, que utilizará 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 física o magnética 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 las Compañías Aseguradoras participantes en el proceso de Invitación tengan 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:** 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.

### **1.5. PARTICIPACIÓN DE CORREDORES DE SEGUROS**

**BBVA COLOMBIA**, utilizará los servicios de corredores, operadores o intermediarios de seguros, en el proceso operativo y para la administración de las pólizas de seguros de vida sobre contratos Leasing, los demás seguros de vida serán administrados de manera directa.

### **1.6. 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.

No es necesario que la compañía coaseguradora presente o cumpla con todos los requisitos de admisibilidad, requisitos de admisibilidad adicionales y el pliego de condiciones.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

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

#### **2.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD**

##### **2.1.1. ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

La aseguradora deberá acreditar su existencia y representación legal mediante:

- a)** Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a 30 días a la fecha de apertura de la licitación, donde se acredite la existencia de la sociedad.
- b)** Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antigüedad no superior a 30 días, donde se acredite la autorización para funcionar en el país y la autorización para operar el ramo objeto de la licitación.

### 2.1.2. INFORMACIÓN FINANCIERA

La aseguradora proponente deberá entregar:

- Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de diciembre de 2020 junto con sus notas, firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora.
- Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2020 y copia de la autorización de dicha entidad para someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas estos estados financieros, si a ello hubo lugar.

### 2.1.3. FORTALEZA FINANCIERA

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

### 2.1.4. REQUISITOS LEGALES

El proponente no debe estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar. Por lo anterior, deberá presentar certificación debidamente firmada por el Representante Legal de la Compañía Aseguradora, en donde acredite que no se halla incurrido en ninguna causal de incompatibilidad o inhabilidad.

### 2.1.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Aseguradora proponente deberá suscribir en dos (2) copias originales el Acuerdo de Confidencialidad suministrado por **BBVA COLOMBIA**, mediante el Anexo N°2 del presente proceso licitatorio.

## 2.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES

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 certificar que cumplen con los siguientes indicadores financieros, reflejando un panorama de la estabilidad y solidez de las compañías del sector asegurador, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados. Para ello, deberán basarse en la información del formato 290 con corte a 31 de diciembre de 2020:

| INDICADOR                                 | CALCULO / FORMULA  | PARAMETRO EXIGIDO               |
|---|--|---------------------------------|
| Resultado técnico – Vida Grupo            | Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia  | Mayor o igual a \$9.303.211.465 |
| Nivel de Endeudamiento                    | $\frac{(2-\text{Pasivos menos 26-Reservas Técnicas})}{(1-\text{Activos menos 1680-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})}$ | Menor o igual a 13.8%           |
| Índice de Sinistralidad – Vida Grupo      | Sinistralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia           | Menor o igual a 35,7%           |
| 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 | Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado   | Mayor o igual a 1x              |

Los indicadores financieros deberán ser acreditados mediante certificación escrita, firmada por el Revisor Fiscal y el Representante Legal de la Aseguradora, junto con el documento de cálculo.

### 2.2.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Las compañías oferentes deben acreditar mediante certificación escrita, firmada por el Representante legal de la Aseguradora, que cuentan con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio adecuado para administrar la operación dentro del cual se contemple como mínimo 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, capacidad de retorno a la operación normal.

### 2.2.3. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Los oferentes deberán entregar certificación de un (1) cliente del sector financiero, con el cual tengan experiencia en los dos últimos años, en el ramo de Vida Grupo Deudores. Dicha certificación deberá incluir como mínimo:

- 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 de seguros.
- Número de asegurados incluidos.
- Número de siniestros atendidos.
- Valor indemnizado de los de siniestros atendidos.
- Calificación general del servicio de la compañía: excelente, buena, regular o mala.

Las certificaciones deberán ser entregadas en papelería de la entidad financiera emisora, con los datos de contacto de la persona que firma para su respectiva verificación.

No se aceptarán certificaciones donde la calificación de la entidad no sea favorable para el oferente.

### 2.2.4. CENTROS DE ATENCIÓN

Los oferentes interesados deben informar y demostrar que tienen presencia física, mediante oficinas de atención en las principales ciudades del País en donde **BBVA COLOMBIA** tiene establecidos sus Centros Territoriales, a saber: Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Para ello, deberán suministrar certificación firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, con la relación de sus puntos de atención, incluyendo como mínimo:

- Dirección física de la oficina.
- Datos de contacto de la persona que atenderá a **BBVA COLOMBIA**, en caso de resultar adjudicados:
  - Nombre completo.
  - Cargo.
  - Correo electrónico.
  - Teléfono y/o Celular.

### 2.2.5. RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS

Las Aseguradoras oferentes deben demostrar que cuentan con una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde **BBVA COLOMBIA** tiene mayor presencia. Las cuales en complemento a lo informado en el numeral **2.2.4 CENTROS DE ATENCIÓN**, son: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar. Asimismo, deberán garantizar la atención a nivel nacional donde **BBVA COLOMBIA** tenga presencia y la prestación de toma de exámenes médicos a domicilio, para los clientes ubicados en las principales ciudades del país: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Adicionalmente, deberán garantizar que están en la capacidad de practicar exámenes médicos en el exterior de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes de **BBVA COLOMBIA**.

Para la demostración de este requisito, se debe adjuntar certificación firmada por el representante legal donde conste:

- La presencia de la Red de atención.
- Nombre de Centro médico o médico adscrito a la Red del oferente.
- Dirección del Centro Médico o Médico adscrito.
- Dirección de correo electrónico del Centro Médico o Médico adscrito.
- Teléfonos de contacto.

### **2.2.6.SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Las aseguradoras oferentes deberán acreditar mediante certificación escrita, debidamente firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que permita atender de manera efectiva y oportuna las reclamaciones por siniestros, al igual que los pagos de estos.

### **2.2.7.REASEGUROS**

Los oferentes deberán entregar a **BBVA COLOMBIA**, la relación 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 cumplir con lo siguiente:  
Estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOE).

### **2.3. ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

Las Aseguradoras deberán entregar los requisitos de admisibilidad mediante comunicación escrita, firmada por el representante legal de cada aseguradora, de acuerdo al modelo establecido en el **Anexo N°1 Modelo Carta Presentación Requisitos de Admisibilidad**.

Dicha información deberá ser depositada en las fechas establecidas en el cronograma del proceso, por medio virtual al buzón: [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com) y en físico, en la carrera 9 No. 72 – 21, en la oficina de correspondencia.

### **2.4. NO CONSIDERACIÓN DE LOS REQUISITOS**

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

- El NO cumplimiento de alguno de los requisitos básicos de admisibilidad.
- Cuando el oferente NO cumpla con alguno de los requisitos adicionales de admisibilidad.

### **2.5. CONFIRMACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

Revisada la documentación aportada por cada entidad aseguradora interesada en participar en el programa de seguros, **BBVA COLOMBIA** entregará la confirmación vía correo electrónico del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad conforme a lo indicado en el cronograma.

### **2.6. PAGO DE PLIEGOS**

El pliego de condiciones tendrá un precio no reembolsable de **SETENTA MILLONES DE PESOS M/CTE COP\$ 70.000.000** y se pagará con cheque de gerencia el cual deberá entregarse de acuerdo a lo establecido en el cronograma del proceso, en la Sucursal Avenida Chile, ubicada en la Carrera 9 Nro. 72 - 35 de la ciudad de Bogotá a nombre de **BBVA COLOMBIA**, con Nit 860.003.020-1.

### **2.7. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA**

Cuando los Oferente no llenaren los requisitos para la Licitación Privada N°3 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.

### **2.8. ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES**

El Pliego de condiciones será entregado a través del buzón de correo electrónico: [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com) en las fechas descritas en el cronograma del proceso, de manera posterior al envío del soporte de pago de los Pliegos de Condiciones al buzón: [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com).

## CAPÍTULO III

### 3. DE LA INVITACIÓN

#### 3.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

**BBVA COLOMBIA**, está interesado en seleccionar la compañía de seguros que opere el ramo de Vida Grupo Deudores, en donde el Banco, actúe como Tomador y Beneficiario por cuenta de sus deudores (incluyendo empleados **Grupo BBVA COLOMBIA**) y locatarios en Créditos de Consumo, Crédito Comercial y Leasing financiero diferente a Habitacional. Las ofertas de las Aseguradoras, deberán incluir las coberturas de Vida e Incapacidad Total y Permanente (incluyendo desmembración e inutilización).

#### 3.2. REGIMEN JURÍDICO APLICABLE

En razón de la naturaleza jurídica del **BBVA COLOMBIA**, tanto desde la perspectiva de su forma societaria y su objeto social, el régimen aplicable para el presente proceso de selección será estrictamente de naturaleza jurídica.

#### 3.3. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES

Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras, estas podrán formular preguntas en las fechas establecidas en el cronograma del proceso, a través del **Anexo N°4 Formato de Presentación de Preguntas Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones**. Para ello, deberán tener en cuenta las siguientes premisas:

- **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](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), con copia a [ginaalejandra.menjura@bbva.com](mailto: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](mailto: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.

#### 3.4. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES

**BBVA COLOMBIA**, consolidará todas las inquietudes y consultas realizadas por los oferentes y dará respuesta a TODOS LOS OFERENTES sin excepción, a través del buzón de correo electrónico: [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), en las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

En atención al resultado de esta etapa, **BBVA COLOMBIA** podrá realizar las adendas, aclaraciones y/o modificaciones al presente pliego de condiciones que considere necesarias. Las comunicaciones y avisos que **BBVA COLOMBIA** emita por escrito 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.

#### 3.5. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Cada oferente deberá constituir a favor de **BBVA COLOMBIA**, una garantía irrevocable de seriedad de la oferta con las siguientes características:

- **Asegurado- Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA- NIT860003020 – 1.
- **Afianzado:** El (los) oferente (s).
- **Vigencia:** Ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación. **BBVA COLOMBIA** podrá solicitar prórroga de dicha garantía.
- **Valor Asegurado:** DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.500.000.000).



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 calificadora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A".

La garantía deberá ser entregada junto con los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía; (ii) Documentos Anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y (iii) Constancia de pago de la prima.

### **3.5.1.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 audiencia de adjudicación de la Invitación es retirada la oferta retractándose el oferente.
- Después de la audiencia de adjudicación: Si el adjudicatario no entrega en los plazos y términos convenidos la documentación a la que hacen referencia los numerales **3.12. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN.**

### **3.6. ENTREGA DE LA OFERTA**

Los oferentes deberán entregar la oferta en medio virtual y físico de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma del proceso, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Una (1) copia en original de la oferta en físico, debidamente foliada.
- Dos (2) copias magnéticas (USB) que incluyan la totalidad de la documentación que hace parte de la oferta.
- Oferta virtual al buzón de correo electrónico: [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com).

La oferta debe contener como mínimo:

- Carta de presentación y aceptación de los términos y condiciones establecidas por **BBVA COLOMBIA**, de acuerdo con el modelo de comunicación **Anexo No. 7: Modelo Carta Presentación Oferta.**
- Copia autorizada del acta del órgano social competente que de acuerdo con los estatutos sociales del oferente faculte a quien suscribe la carta de presentación para suscribirla, cuando a ello hubiere lugar.
- **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas.** Dicho documento, deberá ser entregado de la siguiente forma: (1) En físico como parte integral de la oferta, (2) En Excel editable para su debida calificación y (3) En PDF como parte integral de la oferta. Las ofertas magnéticas y la virtual deberán incluir las modalidades 2 y 3. (No realizar ajustes de forma).
- Oferta de Atención y Servicio.
- Garantía de Seriedad de la Oferta.

No se podrán presentar dos o más ofertas, ni ofertas parciales, condicionadas, por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales. Las ofertas que no cumplan con los requisitos exigidos en este pliego no serán válidas y por tal motivo no serán tenidas en cuenta para la adjudicación del programa de seguros.

### **3.7. VALIDEZ DE LA OFERTA**

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.

### **3.8. SUSTENTACIÓN DE LA OFERTA**

**BBVA COLOMBIA**, citará a sustentación individual a cada una de las aseguradoras, de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma del proceso. Lo anterior, a fin de aclarar cada una de las ofertas. Dicha invitación, será remitida mediante correo electrónico, informando horario y lugar del encuentro, así como la temática a abordar.

### **3.9. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA**

Después de recibidas las ofertas, no se permite su retiro parcial o total. Los errores u omisiones por parte de los oferentes en la elaboración de su oferta no lo relevan de ninguna de las obligaciones contraídas

en ella ni le confiere derechos para retirarla o revisar. 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.

### 3.10. ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA

Los términos de referencia que se indican en el presente Pliego de Condiciones y sus Anexos, son la guía para que los oferentes presenten sus ofertas. Por tanto, el proceso de selección no tiene carácter vinculante, a menos que se comunique en los plazos establecidos en el Cronograma del proceso, que la oferta ha sido aceptada.

### 3.11. ADJUDICACIÓN

Una vez concluido el proceso de sustentación y evaluación de las ofertas presentadas, se llevará a cabo la adjudicación del programa de seguros. El resultado, se comunicará de manera efectiva a las compañías de seguros participantes, 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.

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 numeral **2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL**. Si el empate persiste, **BBVA COLOMBIA** elegirá la primera oferta recibida.

### 3.12. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN

Una vez concluido el proceso de selección, la Compañía de Seguros Adjudicataria deberá entregar a **BBVA COLOMBIA**, de acuerdo a lo establecido en el cronograma de la oferta:

- El original de la póliza objeto del presente proceso de selección, debidamente suscrita por el representante legal de la aseguradora.
- Los anexos que forman parte integral de la póliza y en los cuales constan las coberturas, amparos y exclusiones.
- El original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral **4.9.5 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**, junto con su respectivo soporte de pago.
- La información necesaria para informar a los deudores y locatarios de **BBVA COLOMBIA**, las condiciones del seguro contratado. Lo anterior, teniendo en cuenta los plazos previstos por la normatividad en seguros y la Circular Básica Jurídica.

### 3.13. DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR

**BBVA COLOMBIA**, podrá declarar desierto el presente proceso de Invitación e iniciar uno nuevo o proceder a la contratación directa (previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia) con base en los siguientes criterios:

- En el evento en que no se presenten ofertas.
- Cuando según los criterios de calificación establecidos por **BBVA COLOMBIA**, ninguna oferta se ajuste a los requerimientos del Pliego de Condiciones y sus Anexos.
- Cuando se tenga conocimiento de situaciones generadoras de conflictos de interés y/o fuga de información que amenace la imparcialidad del presente proceso de selección.
- Cuando los oferentes suministren información inexacta que impida el desarrollo y culminación del proceso de selección.
- En los demás casos establecidos por la normatividad aplicable.

En caso de declaratoria de desierto, **BBVA COLOMBIA**, regresará la documentación de los participantes, 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.



**3.14. EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La compañía de seguros Adjudicataria realizará proceso de empalme con la Aseguradora Actual, a fin de obtener el 100% de la información requerida para el desarrollo del objeto del presente proceso de licitación. Lo anterior, teniendo en cuenta el cronograma establecido en el presente proceso y la fecha de inicio de la vigencia establecida en el numeral **4.2 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN**.

Una vez cumplido el periodo de empalme, deberán quedar cerrados al 100% las actividades derivadas de la anterior licitación, salvo los procesos de reclamación que se encuentren en curso. La finalización de actividades derivadas del anterior periodo de contratación se mantendrá incluso en caso que la compañía Adjudicataria y la Actual sean la misma.

**3.15. TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE A LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

Al momento de la transición de la Aseguradora Saliente a la Aseguradora Seleccionada del presente proceso, la Aseguradora Saliente podrá cobrar las primas una vez realizada la liquidación correspondiente a la cobertura hasta el día 31 de marzo de 2022.

La Aseguradora Seleccionada recibirá las primas correspondientes a los asegurados incluidos en la póliza colectiva a partir del 01 de abril de 2022 a las 00:00 horas y asimismo asumirá las coberturas desde este momento.

## CAPÍTULO IV

### 4. DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN

#### 4.1. OBJETO

Licitar los seguros de vida deudores (incluyendo empleados **Grupo BBVA COLOMBIA**) para la cartera de consumo incluyendo las líneas de libranzas, consumo Puro, Consumer Finance incluyendo autos y otras líneas de negocio conocida como OCB, Créditos de contratación digital, no presencial, todas las líneas de reestructuración, refinanciación, así como las de “retanqueo” y “Standing offer”. De igual manera todos los seguros de vida asociados a créditos comerciales de clientes personas naturales o de empresas que tienen titulares personas naturales, incluyendo los contratos Leasing diferentes a Leasing Habitacional.

#### 4.2. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La vigencia de los seguros a contratar será de veinticuatro (24) meses, que comenzarán a regir el 01 de abril de 2022 a las 00:00 horas y hasta el 31 de marzo de 2024 a las 24:00 horas. No obstante, al mes doce (12), **BBVA COLOMBIA**, revisará las condiciones de prestación del servicio por parte de la aseguradora adjudicataria, y por tanto, tendrá la potestad de dar por terminado el contrato si así lo define.

Asimismo, en caso de que se presenten alguna o varias de las causales descritas a continuación, o cualquiera adicional que a criterio de **BBVA COLOMBIA** afecte de forma grave la prestación y transparencia del servicio, podrá dar por terminado de forma inmediata los servicios ofrecidos por parte de la aseguradora. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia:

- 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 y locatarios.
- Cuando de manera constante y reiterada incumpla los acuerdos de servicio, y a 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 créditos de consumo se vean perjudicados y por este motivo se compruebe la pérdida de clientes.

#### 4.2.1.VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA

La vigencia será de un año, contado a partir del primero (1) de abril del año dos mil veintidós (2022), desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de marzo de dos mil veintitrés (2023), a las 24:00 horas, con la posibilidad de prórroga por un año más según lo determine **BBVA COLOMBIA**.

#### 4.2.2.VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES

La vigencia de los diferentes contratos de seguros será individual y estará definida así:

- **Fecha inicio de vigencia:** Desde el inicio del desembolso del crédito para clientes nuevos y desde la fecha de vencimiento de la póliza de seguro deudor presentada como endoso en los siguientes casos: (1) Cuando el cliente no presente la renovación de su endoso y (2) Cuando la Compañía de Seguros que emitió este, nos notifique la cancelación del seguro.
- **Fecha fin de Vigencia:** Hasta la finalización de la obligación financiera contraída por parte del deudor con **BBVA COLOMBIA**.

#### 4.2.3.EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES

**BBVA COLOMBIA**, dentro de su aplicativo de crédito dispone de un módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales de seguros para créditos. Por ello, cuando se desembolsa un crédito el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) esta información le será entregada al Oferente Adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing.

Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía la emisión del certificado la realizará la aseguradora, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de **BBVA COLOMBIA** y deberá contar con la seguridad mínima exigida por **BBVA COLOMBIA** para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de **BBVA COLOMBIA**.

#### **4.3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGUROS**

##### **4.3.1.TOMADOR Y BENEFICIARIO**

**BBVA COLOMBIA** adquiere la calidad de tomador y beneficiario. El asegurado será el locatario o deudor. En casos de titularización de cartera se dejará como beneficiario a la Titularizadora con quien se realice esta operación de titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere

##### **4.3.2.COBERTURAS MÍNIMAS**

- Amparo básico de Vida que cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia.
- Incapacidad Total y Permanente (ITP) entendida como invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente – ITP), con independencia de que pertenece o no a un régimen especial de calificación de invalidez, cuando exista una calificación de pérdida e incapacidad laboral, en firme, realizada por la EPS o la ARL o la AFP a la cual se encuentra afiliado o por la junta regional o nacional de calificación de invalidez, siempre que la misma arroje una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%.

Ambos amparos se conservarán y tendrán cobertura hasta la cancelación total o finalización de la deuda (aplica para créditos nuevos a partir de la nueva vigencia de la presente licitación y para créditos actuales del Stock vigente).

##### **4.3.3.REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN**

**BBVA COLOMBIA** solicita establecer requisitos mínimos para la suscripción de cada nuevo riesgo, los cuales estarán basados en exámenes médicos que serán practicados de acuerdo a lo informado en las condiciones generales del **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas**. Estas condiciones no aplican para los procesos de normalización de cartera que no requieren cambio de contrato. Por tanto, la Aseguradora Adjudicataria acepta darle cobertura de forma inmediata y tan pronto reciba la notificación de la normalización.

##### **4.3.4.AMPARO DE PREEXISTENCIAS**

La aseguradora adjudicataria no podrá objetar siniestros por preexistencias no declaradas a partir de los montos incluidos en el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas** (aplica para créditos desembolsados a partir del inicio de vigencia de la presente licitación y para las líneas de créditos descritas en el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas**).

##### **4.3.5.AMPARO AUTOMÁTICO**

El amparo automático aplicará con el diligenciamiento y la firma de la declaración de asegurabilidad por parte del cliente, éste será aplicado de acuerdo a lo establecido en el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas**.

Para los casos donde aplique, si el cliente en su declaración diligencia positivamente alguna de las preguntas formuladas o declara antecedentes o preexistencias, se solicitará la autorización de la aseguradora para su inclusión.

##### **4.3.6.CONTINUIDAD DE AMPARO**

Una vez adjudicado el programa licitado, la aseguradora elegida deberá amparar los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores (stock actual de créditos), bajo las mismas condiciones (tasas y cobertura) sin restricción alguna.

#### 4.3.7. 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.

#### 4.4. TARIFAS DE SEGUROS, RECAUDO DE PRIMAS Y TARIFAS DE RECAUDO

##### 4.4.1. TARIFAS DE SEGUROS

Las aseguradoras oferentes deberán presentar las tarifas de seguros en tasas porcentuales mensuales y sus equivalentes anuales, incluyendo los cuatro (4) decimales. La propuesta de tarifa en consumo, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y una tarifa diferencial para compra de cartera. Dicha información deberá ser registrada en el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas**.

Las tasas presentadas mediante el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas** se mantendrá para la vigencia de los dos años, con revisión anual al término de cada vigencia; de acuerdo con las condiciones del mercado. En ningún caso, la Aseguradora Adjudicataria podrá incrementar las tarifas propuestas para la vigencia establecida en el presente proceso de selección.

##### 4.4.2. RECAUDO DE PRIMAS

**BBVA COLOMBIA**, pone a disposición de la aseguradora adjudicataria su infraestructura física y tecnológica para el recaudo de las primas de seguros. Si la aseguradora adjudicataria opta por utilizar este servicio, **BBVA COLOMBIA** realizará el recaudo de las primas en conjunto con la cuota del crédito según sea su periodicidad (Mensual, bimestral, trimestral, semestral) y pagará los valores cobrados a cada cliente con crédito de: Libranza, Consumo Puro, Consumer Finance incluyendo autos y otras líneas de negocio conocida como OCB, Créditos de contratación digital, no presencial, todas las líneas de reestructuración, refinanciación, así como las de “retanqueo” y “Standing offer” a la compañía de seguros, en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismos y entregándola al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto **4.2.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**. Para el caso de Leasing, **BBVA COLOMBIA** pagará los valores cobrados a la compañía de seguros, el mes siguiente a efectuar el recaudo, tras el proceso de conciliación. De esta manera, trasladará los recursos a la aseguradora para todos los contratos, no uno a uno. Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora y se cancelará en los casos que se castigue el contrato.

Para la administración del programa de seguros, el Oferente Adjudicatario deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros dentro de **BBVA COLOMBIA** para el pago de las correspondientes primas de seguros. Asimismo, deberá realizar una integración tecnológica a través de web service u otras herramientas, para la recepción de la información requerida para administración de los procesos de seguros. Dicha información, será entregada por **BBVA COLOMBIA**, de forma mensual bajo la estructura actualmente establecida, a través de medios electrónicos.

##### 4.4.3. TARIFA DE RECAUDO

Las aseguradoras oferentes que opten por utilizar la infraestructura física y tecnológica de **BBVA COLOMBIA** para el recaudo de las primas, deberán presentar oferta económica de acuerdo a la información incluida en el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas**.

La tarifa de recaudo deberá ser girada a favor de **BBVA COLOMBIA**, una vez finalizado el proceso de pagos de primas.

#### 4.5. 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 al crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.

#### 4.6. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES

La Aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por **DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.200.000.000)**, por cada año contado desde la fecha de adjudicación o prórroga, con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado o se reporte equivocadamente, y en general si se comente errores u omisiones en la información. En ese orden la Compañía Aseguradora pagará los siniestros, en caso de presentarse. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, la aseguradora pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.

#### 4.7. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Los oferentes deberán presentar a disposición de **BBVA COLOMBIA** una infraestructura operativa compuesta como mínimo por las siguientes áreas:

##### 4.7.1. SUSCRIPCIÓN

Su objetivo, es atender las valoraciones de los deudores que requieren la expedición de su póliza de seguro de vida deudor. Por tanto, se encargarán de coordinar la programación y prestación de los exámenes, así como de emitir los vistos buenos de asegurabilidad requeridos para la suscripción del contrato de seguro. Dicha área, deberá estar conformada por lo menos por cuatro (4) funcionarios así:

- Un (1) Gerente de la cuenta, encargado de velar por el correcto funcionamiento del área de suscripción, monitoreando el cumplimiento de indicadores de gestión y garantizando la ejecución de la suscripción en los términos establecidos en el numeral **4.8 INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN, ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**. Se requiere que dicho gerente tenga un perfil administrativo y comercial, el cual debe ser demostrado mediante la hoja de vida con los correspondientes soportes como actas de grado, certificados, diplomas que soporten el conocimiento y experiencia. Para tal fin este debe ser el perfil a cumplir:
  - Profesional en Ingeniería Industrial, Administrador de Empresas o profesional en carreras afines.
  - Experiencia mínima de 2 años en cargos gerenciales, con conocimiento específico en seguros, nivel avanzado de Excel y herramientas de Office, con capacidad de análisis, negociación, responsable, organizado, dinámico y enfocado al trabajo en equipo.
- Tres (3) auxiliares de suscripción, encargadas de atender de forma oportuna y de acuerdo a los tiempos establecidos en el numeral **4.8 INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN, ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**, las solicitudes y requerimientos realizados por **BBVA COLOMBIA**, para el aseguramiento de sus deudores. Para estos cargos, se requiere un perfil operativo, el cual debe ser demostrado mediante la hoja de vida con los correspondientes soportes como actas de grado, certificados, diplomas que soporten el conocimiento y experiencia, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Estudiante o Profesionales en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o afines.
  - Experiencia mínima de un año en cargos similares, con conocimiento específico en productos financieros y de seguros, nivel avanzado de Excel y herramientas de Office, con capacidad de análisis, responsables, organizados, dinámicos y enfocado al trabajo en equipo.

El área de suscripción deberá contar con la capacidad requerida para otorgar exámenes médicos de un día para otro, en cierre de mes. La anterior condición, no es opcional y aplicará para la totalidad de líneas de financiación del **BBVA COLOMBIA**. Por tanto, la compañía interesada en participar en el proceso de selección deberá dar cumplimiento a esta.

Para el cumplimiento de este requerimiento, los oferentes deberán presentar los circuitos de programación de exámenes médicos, emisión de vistos buenos de asegurabilidad, reprogramación de exámenes y demás requeridos para la correcta suscripción de las pólizas de seguros.

##### 4.7.1.1. FUNCIONES ÁREA DE SUSCRIPCIÓN

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

- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado.

- Elaborar y presentar informes mensuales de suscripción, detallando la cantidad de casos recibidos, los que requirieron exámenes médicos y/o vistos buenos de asegurabilidad.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para aprobación de seguros que requieran exámenes / inspecciones.
- Emisión de certificados individuales para los clientes que requieren valoración médica, ya sea por antecedentes médicos o por cuantía del crédito requerido.

#### **4.7.1.2. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE SUSCRIPCIÓN**

Con el fin de controlar y realizar seguimiento a la totalidad de las suscripciones de seguros, la aseguradora adjudicataria deberá suministrar herramienta que permita monitorear en tiempo real la evolución de las solicitudes presentadas por **BBVA COLOMBIA**, teniendo en cuenta:

- Clientes que requieran exámenes médicos.
- Clientes que informen condiciones de salud y requieran visto bueno de asegurabilidad por parte de la Aseguradora Adjudicataria.
- Clientes remitidos para visto bueno de asegurabilidad cuando la oficina no pueda dar de alta el seguro.

La herramienta deberá soportar la carga de los documentos soporte, informar la trazabilidad del caso, su estado actual y la respuesta del mismo. El costo de la instalación de dicha herramienta, debe ser asumido por el oferente adjudicatario. Dentro de la Oferta de Atención y Servicio, la aseguradora deberá informar en qué consiste la herramienta, su manual de uso, demo, pantallas, licencias otorgadas y toda la información relevante. La herramienta debe cumplir con los requerimientos de ley de custodia y satisfacer los requerimientos de atención al cliente de **BBVA COLOMBIA**.

Asimismo, la Aseguradora Adjudicataria se compromete a entregar un informe mensual detallado en el capítulo de informes y debe dar un soporte en línea ya sea telefónica o chat a los canales de comercialización de **BBVA COLOMBIA**, front de red, centro de formalización y centros de recuperación o cualquier otra área que el **BVA COLOMBIA** considere.

#### **4.7.2. INDEMNIZACIONES Y ATENCIÓN DE SINIESTROS**

Encargada de atender de manera oportuna las reclamaciones por siniestro de los deudores y locatarios del **BBVA COLOMBIA**, de acuerdo con la normativa legal aplicable al proceso. Dicha área deberá estar conformada por lo menos por tres (3) funcionarios así:

- Un (1) Gerente de Indemnizaciones o semejante, encargado de velar por el correcto funcionamiento del área de siniestros, monitoreando el cumplimiento de indicadores de gestión y garantizando el pago de las indemnizaciones a **BBVA COLOMBIA**, así como a sus deudores y locatarios en caso que aplique. Se requiere que dicho gerente tenga un perfil administrativo y comercial, el cual debe ser demostrado mediante la hoja de vida con los correspondientes soportes como actas de grado, certificados, diplomas que soporten el conocimiento y experiencia. Para tal fin este debe ser el perfil a cumplir:
  - Profesional en Ingeniería Industrial, Administrador de Empresas o profesional en carreras afines.
  - Experiencia mínima de 2 años en cargos gerenciales, con conocimiento específico en indemnización de seguros, nivel avanzado de Excel y herramientas de Office, con capacidad de análisis, negociación, responsable, organizado, dinámico y enfocado al trabajo en equipo.
- Dos (2) analistas de indemnizaciones, que atiendan las consultas realizadas por los promotores, las líneas de atención del Call Center, los deudores, locatarios, sus familiares y el personal de **BBVA COLOMBIA**, sobre el estado de las reclamaciones en favor de **BBVA COLOMBIA**. Dichos funcionarios, deberán dar respuesta a las reclamaciones de seguros, de forma oportuna y de acuerdo a los tiempos establecidos en el numeral **4.8 INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN, ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**. Para estos cargos, se requiere un perfil operativo y comercial, el cual debe ser demostrado mediante la hoja de vida



con los correspondientes soportes como actas de grado, certificados, diplomas que soporten el conocimiento y experiencia, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Estudiante o Profesionales en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o afines.
- Experiencia mínima de un año en cargos similares, con conocimiento específico en indemnizaciones de seguros, nivel avanzado de Excel y herramientas de Office, con capacidad de análisis, responsables, organizados, dinámicos y enfocado al trabajo en equipo.

En paralelo al suministro del recurso humano a disposición de **BBVA COLOMBIA** para la atención de reclamaciones y proceso de pago de siniestros, los oferentes deberán presentar los circuitos de atención de reclamaciones, pago de siniestros y demás requeridos para el correcto funcionamiento del área.

#### **4.7.2.1. FUNCIONES ÁREA DE INDEMNIZACIONES**

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

- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado.
- Elaborar y presentar informes mensuales de siniestros.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros y gestión de reclamaciones de los clientes.

#### **4.7.2.2. HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDEMNIZACIONES**

Las Aseguradoras Oferentes deberán presentar a **BBVA COLOMBIA**, herramienta tecnológica para la administración, seguimiento y monitoreo de las reclamaciones recibidas. Dicho instrumento, deberá 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 **BBVA COLOMBIA** 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, demo, pantallas, 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. Dentro de la oferta la aseguradora deberá informar en qué consiste la herramienta, su manual de uso, demos, pantallas, licencias otorgadas y toda la información relevante. La herramienta debe cumplir con los requerimientos de ley de custodia y satisfacer los requerimientos de atención al cliente del **BBVA COLOMBIA**. 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.

#### **4.7.3. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Los oferentes deberán poner a disposición de **BBVA COLOMBIA**, un área encargada de atender las peticiones o quejas de clientes, así como a las elevadas por entes de control. Para ello, otorgarán una línea de atención exclusiva para sus funcionarios donde se despejen dudas acerca del producto y procesos derivados del seguro contratado. Dicha línea de atención, estará en servicio en el horario laboral establecido por **BBVA COLOMBIA**, a saber: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m.

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 seguro de acuerdo a lo informado en el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas.**

Asimismo, los oferentes deberán presentar los circuitos para la atención de: (1) Peticiones y Solicitudes y (2) Quejas y Reclamos Presentados. Los anteriores circuitos, deberán contemplar los diferentes canales de atención a clientes, a saber: promotores, funcionarios de **BBVA COLOMBIA**, entes de control y clientes, entre otros.

#### **4.7.3.1. FUNCIONES ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Atender de manera oportuna y en los tiempos previstos por el numeral **4.8 INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN, ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**, las peticiones quejas y reclamaciones recibidas por parte de: Promotores, Clientes de **BBVA COLOMBIA**,

Funcionarios de **BBVA COLOMBIA** o entes de control. 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.

#### 4.7.4. ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PROGRAMA DE SEGUROS

Las aseguradoras oferentes, deberán disponer de un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, compuesto por el siguiente grupo de trabajo:

- Un (1) Gerente de la cuenta quien será el encargado de manejar la relación **BBVA COLOMBIA-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. Se requiere que dicho gerente tenga un perfil administrativo y comercial, el cual debe ser demostrado mediante la hoja de vida con los correspondientes soportes como actas de grado, certificados, diplomas que soporten el conocimiento y experiencia. Para tal fin este debe ser el perfil a cumplir:
  - Profesional en Ingeniería Industrial, Administrador de Empresas o profesional en carreras afines.
  - Experiencia mínima de 2 años en cargos gerenciales, con conocimiento específico en seguros, nivel avanzado de Excel y herramientas de Office, con capacidad de análisis, negociación, responsable, organizado, dinámico y enfocado al trabajo en equipo.
- Un (1) analista o los que considere necesarios para las pólizas de vida deudores en las que **BBVA COLOMBIA**, actúe como tomador y beneficiario de acuerdo al objeto del presente proceso de selección. Para estos cargos, se requiere un perfil administrativo y/o operativo, el cual debe ser demostrado mediante la hoja de vida con los correspondientes soportes como actas de grado, certificados, diplomas que soporten el conocimiento y experiencia, teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Estudiante o Profesionales en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o afines.
  - Experiencia mínima de un año en cargos similares, con conocimiento específico en productos financieros, nivel avanzado de Excel y herramientas de Office, con capacidad de análisis, responsables, organizados, dinámicos y enfocado al trabajo en equipo.

##### 4.7.4.1. FUNCIONES ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

- 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.
- 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 de consumo y comerciales, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.
- Control y manejo en coordinación con el operador/corredor, de los seguros de vida de clientes de Leasing.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del **BBVA COLOMBIA**. Lo anterior, teniendo en cuenta el tamaño de la Red de **BBVA COLOMBIA** y la FFVV de **BBVA COLOMBIA** que se relaciona a continuación:

| ZONA           | CANTIDAD | DIRECCIÓN OFICINA  | CIUDAD RESIDENCIA |
|----------------|----------|--|-------------------|
| Bogotá Central | 1        | Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada | Bogotá            |
| Bogotá Norte   | 1        | Carrera 15 No 93-75 Piso 1 Territorial Bogotá                    | Bogotá            |
| Bogotá Sur     | 1        | Carrera 15 No 93-75 Piso 1 Territorial Bogotá                    | Bogotá            |
| Altiplano      | 1        | Carrera 15 No 93-75 Piso 1 Territorial Bogotá                    | Bogotá            |
| Oriente        | 1        | Calle 13 No 2-38 Piso 2  | Ibagué            |
| Santander      | 1        | Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada | Bucaramanga       |
| Alto Caribe    | 1        | Carrera 51 B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office            | Barranquilla      |
| Caribe Medio   | 1        | Centro Plaza de la Aduana No 4-65 Piso 2                         | Cartagena         |



|                |   |  |          |
|----------------|---|--|----------|
| Medellín Norte | 1 | Carrera 47 No 1 sur 31, Piso 7           | Medellín |
| Medellín Sur   | 1 | Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7     | Medellín |
| Pacífico Sur   | 1 | Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3   | Cali     |
| Pacífico Norte | 1 | Avenida 30 de Agosto No. 36 - 60 Pereira | Pereira  |

En cada uno de estos territorios debe estar en disposición 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 sucursales de la red bancaria en los trámites de las pruebas médicas cuando sean necesarias y gestionar dentro de la aseguradora su atención.
- 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 créditos de consumo, Leasing diferente a habitacional y cartera comercial, así como las fuerzas de ventas.

#### 4.8. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN, ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

##### 4.8.1. 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, en la segunda semana del mes se debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva. Dentro de dicho informe, debe registrarse la información de los clientes que fueron valorados por el oferente adjudicatario, incluyendo aquellos que requirieron exámenes médicos, visto buenos de asegurabilidad por reporte de condiciones de salud y/o cúmulos. El comparativo entregado incluirá la información de valoración y calificación (extraprima o coberturas condicionadas).
- **Informe de postventa:** Mensualmente en la segunda semana 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 en la segunda semana se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo.
- **Informe de Siniestros:** Mensualmente en la segunda semana 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. La estructura de dicho informe es la siguiente:

| Dato           | Formato                                | Detalle   |
|----------------|--|---|
| Identificación | Formato Número sin separador de miles. | Contiene el número de identificación del cliente.   |
| Tipo Documento | Formato Número sin separador de miles. | Corresponde al tipo de documento del titular 1 Cédula, 2 Cédula extranjera.   |
| Obligación     | Formato Texto a 14 Dígitos             | Corresponde a la obligación objeto del seguro en BBVA, esta está compuesta por los 4 dígitos de la oficina gestora y 10 dígitos propios de la obligación. |
| Amparo         | Formato Texto                          | Contendrá la información del amparo del seguro tomado por el titular.   |

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| Estado                    | Formato Texto                          | Contiene el estado de la reclamación en la aseguradora (pagado, objetado, en trámite)   |
| Fecha, Estado             | Formato Fecha Corta aaaa/mm/dd         | Contiene la fecha de reporte del estado de la reclamación. En caso que el siniestro se encuentre abierto se deberá indicar las razones que dan lugar a ello, entre ellas: (1) Información pendiente por parte del locatario y/o deudor (2) Investigación en curso y (3) En proceso por parte de la aseguradora. |
| Valor pagado              | Formato Número sin separador de miles. | Contendrá el valor pagado por concepto de indemnización a <b>BBVA COLOMBIA</b> , para los casos objetados o en trámite el valor debe ser 0.   |
| Fecha Siniestro           | Formato Fecha Corta aaaa/mm/dd         | Corresponde a la fecha en la que el titular o reclamante informa del siniestro.   |
| Motivo Objeción           | Formato Texto                          | Se debe relacionar el motivo por el cual se objetó el pago de la póliza de seguro.  |
| Nombre tercero            | Formato Texto                          | Nombre de la persona que está realizando la reclamación del seguro, bien sea titular o familiar   |
| Parentesco                | Formato Texto                          | relación o vínculo de la persona que realiza la reclamación con el titular de la póliza (hijo, titular, esposa)   |
| Teléfono contacto tercero | Formato Número sin separador de miles. | Teléfono de contacto del tercero que está realizando la reclamación del seguro,   |
| Correo contacto tercero   | Formato Texto                          | Correo Electrónico de contacto del tercero que está realizando la reclamación del seguro  |

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 Condiciones de Admisibilidad:** La aseguradora adjudicataria deberá reportar anualmente la misma información entregada para la admisibilidad del pliego, a fin de demostrar que continúan manteniendo los niveles adecuados de para el aseguramiento de la cartera.
- **Informe Exámenes Médicos Personas Públicamente Expuestas:** La aseguradora definirá protocolo especial para atender casos de exámenes médicos de personas públicamente

expuestas, informando de manera inmediata a la Gerencia de Bancaseguros la recepción del caso y notificando la evolución de este, hasta su cierre.

- **Informe de Atención de los gestores 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.
- **Informe Anual:** El oferente adjudicatario deberá presentar un informe anual 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.

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.

#### **4.8.2.COMITÉS**

##### **4.8.2.1. COMITÉ MENSUAL**

Para el seguimiento de los informes descritos en el punto anterior, mensualmente se realizará un comité entre miembros de **BBVA COLOMBIA** y el oferente adjudicatario. Lo anterior, con el fin de evaluar acciones o medidas que permitan mejorar la atención a los clientes internos y externos. De acuerdo con el volumen de temas a tratar, el comité se podrá dividir en los siguientes:

- Comité de Riesgos Asegurados.
- Comité de siniestros y pagos comerciales
- Comité operativo y de PQR.

##### **4.8.2.2. COMITÉ TRIMESTRAL**

**BBVA COLOMBIA** en el desarrollo conjunto del programa con el oferente adjudicatario, se llevará a cabo una reunión trimestral para revisión de resultados. Además 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.

#### **4.8.3.ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

Con el fin de garantizar la prestación del servicio en términos de oportunidad y eficacia, se han definido los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios.

- **Suscripción:** Cuatro (4) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad para clientes tradicionales y dos (2) horas hábiles para clientes premium, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso. La suscripción se realizará con la historia clínica o examen que se pide inicialmente al cliente, sin requerir documentación adicional, esto en aras de obtener respuestas oportunas. En los casos en que no se requieren documentos adicionales la aseguradora debe informar las coberturas otorgadas o extraprimas de manera oportuna en el tiempo mencionado.
- **Suscripción Cierre de mes:** Dos (2) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad para clientes tradicionales y Una hora y treinta (1:30) minutos hábiles para clientes premium, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso.
- **Modificaciones y/o reestructuraciones:** respuestas en tiempos no superiores a las 3.5 Horas en los casos de Leasing y 4 horas para el resto de las carteras.
- **Exámenes Médicos Cierre de Mes:** Se agendarán citas para presentación de exámenes médicos de un día para otro.
- **Respuesta por parte del Área Médica:** Un (1) día hábil.
- **Siniestros:** Respuesta en (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo.
- **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.

Los anteriores Acuerdos de Nivel de Servicio deberán presentarse en los comités mensuales, identificando los tiempos mínimos, máximos y promedios de atención de cada uno.

#### **4.8.4.INDICADORES DE GESTIÓN**

El oferente adjudicatario deberá reportar de acuerdo a la periodicidad establecida, los indicadores de gestión a los que refiere el **Anexo No. 5: Slip Condiciones Mínimas Requeridas**, garantizando siempre el cumplimiento de los mínimos establecidos a fin de evitar incurrir en las penalizaciones a las que refiere el numeral siguiente.

#### **4.8.5.PENALIZACIONES**

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente proceso de selección, en especial en lo referente a los numerales **4.8.3 ACUERDOS DE NIVLES DE SERVICIO Y 4.8.4 INDICADORES DE GESTIÓN**, la parte incumplida pagará a la parte cumplida a título de sanción, una suma equivalente al 10% del valor del contrato. Lo anterior, sin necesidad de procedimiento especial ni requerimiento privado o judicial alguno. Para este efecto, este pliego de condiciones presta por sí solo el mérito.

Asimismo, en caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para el pago de indemnizaciones, 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.

No habrá lugar a indemnización alguna a cargo de las partes, cuando este contrato tenga que suspenderse por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

### **4.9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

#### **4.9.1. ADHESIÓN FILOSOFIA CORPORATIVA BBVA**

**BBVA COLOMBIA**, ha definido que las Aseguradoras Oferentes deben incorporar su filosofía corporativa en el trato y servicio que ofrecen a los clientes internos y externos derivados del presente proceso de selección. Por lo anterior, la Aseguradora que resulte Adjudicada deberá propender por el compromiso con los clientes de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio expuestos en el numeral **4.8 INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto **4.7 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**, 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

#### **4.9.2. ENVÍO DE COMUNICACIONES**

La aseguradora adjudicataria se compromete a realizar el envío de las comunicaciones (físicas y digitales) a clientes derivadas del nuevo contrato de seguros, así como de la información del cobro, valor, coberturas y demás temas relativos. Asimismo, tendrá la responsabilidad de notificar el cambio derivado del presente proceso de selección, en cuyo caso guardará el repositorio de comunicaciones remitidas, así como el estado de su entrega. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido por normatividad, en cuanto a tiempos y plazos para informar a los deudores y locatarios, manteniendo la confidencialidad y reserva de la información.

#### **4.9.3.CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.36.2.2.10 del decreto 2555 de 2010, 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.

#### **4.9.4.NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS**

La Aseguradora Adjudicataria no podrá ceder bajo ninguna circunstancia ni modalidad su posición ni sus derechos y obligaciones en el Contrato de Seguro.

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

#### 4.9.5.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, que ampare la totalidad de los perjuicios derivados por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente proceso de selección, de acuerdo a las siguientes características:

- **Asegurado- Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA- NIT860003020 – 1.
- **Afianzado:** El (los) oferente (s).
- **Vigencia:** La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación. 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 total de los Contratos de Seguro.
- **Valor Asegurado:** SIETE MIL MILLONES DE PESOS (\$7.000.000.000.00).

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 calificadora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a “A”.

La garantía deberá ser entregada junto con los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía: (ii) Documentos Anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y (iii) Constancia de pago de la prima.

## CAPÍTULO V

### 5. 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.

#### 5.1. 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 |
| 0                       | Documentación                     | Cumple- No Cumple            |
| 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%      |

## CAPÍTULO VI

### 6. ANEXOS

| RELACION DE ANEXOS AL PRESENTE PLIEGO DE LICITACION   |  |             |        |          |             |
|---|--|-------------|--------|----------|-------------|
| Anexo   | Descripción  | Diligenciar | Firmar | Adjuntar | Informativo |
| 1   | Modelo Carta Presentación Requisitos de Admisibilidad                        | X           | X      | X        |             |
| 2   | Convenio de Confidencialidad   | X           | X      | X        |             |
| 3   | Instructivo Diligenciamiento Convenio de Confidencialidad                    |             |        |          | X           |
| 4   | Formato de Presentación de Preguntas Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones | X           |        | X        |             |
| 5   | Slip Condiciones Mínimas Requeridas*   | X           | X      | X        |             |
| 6   | Información Histórica de la Cartera  |             |        |          | X           |
| 7   | Modelo Carta Presentación Oferta   | X           | X      | X        |             |
| *La entrega de formularios diferentes al Slip suministrado por BBVA COLOMBIA será objeto de descalificación del proponente. Asimismo, no se permiten cambios en este documento. |  |             |        |          |             |

**ANEXO N° 1**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

Bogotá D.C., \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021

Señores:  
BBVA COLOMBIA  
Ciudad

**Referencia: Presentación de Requisitos de Admisibilidad - Licitación Privada N°3: PROCESO DE SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALIZARÁ LA COLOCACIÓN Y EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO CORRESPONDIENTES A VIDA DEUDORES PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y COMERCIAL, INCLUIDO LEASING FINANCIERO DIFERENTE AL HABITACIONAL.**

Estimados señores:

El suscrito \_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_, en calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, con NIT. \_\_\_\_\_, manifiesto el interés de la compañía de seguros a la que represento, en participar en el proceso de licitación de la referencia.

Asimismo, atendiendo lo establecido en el Pliego de Requisitos de Admisibilidad Básicos y Adicionales, manifiesto que la Aseguradora cumple con las condiciones mínimas requeridas para ser calificada como Aseguradora oferente. Para ello, adjunto los siguientes documentos:

1. Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a 30 días a la fecha de apertura de la licitación, donde se acredite la existencia de la sociedad.
2. Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antigüedad no superior a 30 días, donde se acredite la autorización para funcionar en el país y la autorización para operar el ramo objeto de la licitación.
3. Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de Diciembre de 2020 junto con sus notas, firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora.
4. Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2020 y copia de la autorización de dicha entidad para someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas estos estados financieros, si a ello hubo lugar.
5. Certificación de fortaleza financiera igual o superior a 'A', otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
6. Certificación debidamente firmada por el Representante Legal de la Compañía Aseguradora, en donde acredite que no se halla incurso en ninguna causal de incompatibilidad o inhabilidad.
7. Convenio de confidencialidad debidamente suscrito en dos copias originales.
8. Certificación escrita, firmada por el Revisor Fiscal y el Representante Legal de la Aseguradora, manifestando el cumplimiento de los indicadores financieros requeridos por **BBVA COLOMBIA**. Dicha certificación estará acompañada con el documento de cálculo de estos.
9. Certificación escrita, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, acreditando que cuentan con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, que contempla como mínimo 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, capacidad de retorno a la operación normal.
10. Certificación de experiencia de un (1) cliente del sector financiero en el ramo de Vida Grupo Deudores, durante los dos últimos años de vigencia.



11. Certificación escrita, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, con la relación de centros de atención en las ciudades en donde **BBVA COLOMBIA** tiene establecidos sus Centros Territoriales, a saber: Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.
12. Certificación escrita, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora con la red de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde **BBVA COLOMBIA** tiene mayor presencia.
13. Certificación escrita, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, acreditando que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que permite atender de manera efectiva y oportuna las reclamaciones por siniestros, al igual que los pagos de estos.
14. Relación de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como su porcentaje de participación. Dicha relación, deberá estar acompañada con el soporte del Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX).

Finalmente, manifiesto que ni la Aseguradora ni el suscrito está: (i) vinculada por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (ii) incluida en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América o (iii) condenada por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible.

Para efectos del proceso de la referencia, manifiesto que la Aseguradora recibirá notificaciones y comunicaciones en el correo electrónico \_\_\_\_\_.

Atentamente,

---

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]  
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]  
[DOCUMENTO DE IDENTIDAD]

**ANEXO N° 2**  
**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

En Bogotá D.C., a los [\_\_(1)\_\_] días del mes de [\_\_(1)\_\_] de [\_\_(1)\_\_].

**REUNIDOS**

Por una parte,

[\_\_(2.1)\_\_], mayor de edad, domiciliado(a) y residenciado(a) en la Ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía nro. [\_\_(2.2)\_\_], quien en este acto obra en nombre y representación de [\_\_(3.1)\_\_], con NIT. [\_\_(3.2)\_\_], con domicilio en la ciudad de [\_\_(3.3)\_\_], en su calidad de Representante Legal, circunstancias que se acreditan con el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio de [\_\_(3.4)\_\_], documento que se anexa y que hace parte integral de este acuerdo; quien en adelante se denominará LA ENTIDAD.

De otra parte,

[\_\_(4)\_\_], mayor de edad, domiciliado(a) en la ciudad de Bogotá D.C., identificado(a) con la cédula de ciudadanía [\_\_(4)\_\_], quien obra en su calidad de representante legal de [\_\_(4)\_\_], sociedad legalmente constituida e inscrita, con domicilio principal en la ciudad Bogotá, D. C., identificada con el NIT. [\_\_(4)\_\_] y quién para los efectos del presente Acuerdo se denominará LA EMPRESA BBVA.

Quienes conjuntamente se denominan Las Partes, suscribimos el presente acuerdo de confidencialidad que se registrá por las cláusulas aquí establecidas, previas las siguientes:

**CONSIDERACIONES**

1. LA EMPRESA BBVA requiere los servicios de [\_\_(5.1)\_\_], en consecuencia, Las Partes desean evaluar la factibilidad de la celebración y las condiciones de un contrato en el marco del proyecto denominado [\_\_(5.2)\_\_], en adelante las “Aproximaciones”.
2. Que Las Partes, con el objetivo de permitir la consecución de lo expuesto en el punto anterior, y en consideración a ello entregarán información verbal o escrita y en general información de carácter reservada, que puede incluir, entre otros, planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, tecnológica, planes de productos y servicios, información de precios, informes de mercadeo, análisis y proyecciones, especificaciones, diseños, dibujos, software, datos, prototipos y otras informaciones de negocios o técnica.
3. Que con el fin de establecer los términos que regirán el uso y la protección de la información que Las Partes entregarán, ellas resuelven celebrar el presente acuerdo, que se registrá por las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- Objeto del Acuerdo:** El objeto del presente acuerdo es regular el comportamiento que deben seguir las Partes en relación con la información de carácter confidencial, entregada o a la que accedan durante las Aproximaciones, como también de la información que se entregue o la que accedan en el marco de la ejecución del Contrato que, según los resultados de las Aproximaciones, las Partes decidan celebrar (en adelante el “Contrato”).

- 1.1. En caso que Las Partes decidan suscribir el Contrato, el presente acuerdo hará parte integral del mismo.

1.2. Es entendido y aceptado por Las Partes que el hecho de firmar el presente Acuerdo no les da derecho, en ningún momento, a exigir de la otra Parte el suministro de información.

1.3. Las Partes entienden que ni por la suscripción del presente Acuerdo, ni por la entrega de cualquier tipo de información quedan obligadas a celebrar el mencionado Contrato. Adicionalmente, este Acuerdo no constituye una agencia o asociación, consorcio o unión temporal entre Las Partes, así como tampoco crea vínculo o relación jurídica distinta a la que expresamente aquí se establece en relación con el manejo de la información. Además, ninguna de las Partes está autorizada para vincular a la otra respecto de terceros.

**SEGUNDA.- Información Confidencial:** Tendrá el carácter de confidencial toda información que sea de índole jurídica, técnica, operativa, comercial, industrial, administrativa, económica, legal, tributaria, contable, financiera y de riesgos, infraestructura, planes de trabajo y operaciones, esquemas, datos, "know-how", secretos industriales, procesos, ideas, invenciones (ya sean patentables o no), datos de ventas y comercialización, precios, publicidad, estrategias de venta y comercialización, información relativa a productos y tecnología, las propiedades, composición, uso o procesamiento de los mismos, programas de cómputo de su propiedad o licenciados, nombres y experiencia de los trabajadores y consultores, cualquier información técnica de negocios, planes de desarrollo de clientes y productos, estudios, estrategias e información similar, los términos y condiciones de este Acuerdo, información referente a los socios o accionistas, clientes o cualquier contratante de la Parte Reveladora, así como la información a la que tengan acceso Las Partes con ocasión del desarrollo objeto descrito en la cláusula primera del presente acuerdo. Tal información tendrá la naturaleza de confidencial, sin importar cuál sea la forma en que se pueda llegar a conocer y cualquiera que sea el formato en que se conserve, en adelante la Información Confidencial.

En consecuencia, toda información que circule, se conozca y transfiera a través de canales alternos y medios de distribución digital o análoga conocido o por conocer, deberán reunir los requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad que se establecen en el presente Acuerdo.

2.1. En el evento en que alguna de Las Partes tuviere alguna duda en relación con la naturaleza de la Información recibida, se entenderá que es Confidencial para todos los efectos.

2.2. Las Partes entienden que no se otorga garantía sobre la Información Confidencial revelada en virtud del presente Acuerdo. Por lo anterior, la Información Confidencial que sea revelada, no constituye una declaración o garantía de ninguna clase o naturaleza.

2.3. No se entenderá como Información sujeta a la confidencialidad y reserva a la que hace referencia el presente Acuerdo, la siguiente:

- a) Información que estaba en el dominio público al momento de su divulgación.
- b) Información o documentos que a la fecha de la firma del presente Acuerdo o con posterioridad hayan adquirido o adquieran el carácter de información pública por cualquier hecho o circunstancia que no encuentre su causa en un incumplimiento de los términos del mismo.
- c) Información que sea revelada con aprobación previa y escrita de la Parte Reveladora.
- d) Información que deba ser revelada por disposiciones legales o por solicitud de autoridad competente. En este caso, la Parte obligada a divulgar la Información Confidencial deberá: (i) avisar inmediatamente haya tenido conocimiento de esta obligación a la otra Parte, para que esta última pueda tomar las medidas necesarias para proteger su Información Confidencial, y (ii) divulgar únicamente la información necesaria para cumplir con el requerimiento de la autoridad.

**TERCERA.- Alcance:** Las Partes podrán suministrar la información entregada a sus empleados, directores, representantes, bajo el entendido que las obligaciones de confidencialidad se extienden a dichas personas y que la Parte Receptora es garante del cumplimiento de dichas obligaciones. Por tanto las Partes se obligan a informar a cada uno de sus empleados que reciban Información Confidencial, su

naturaleza de confidencial y del contenido de este acuerdo, y los instruirá para manejar la Información Confidencial. En consecuencia, el incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en este acuerdo por parte de sus empleados, directores, representantes, asesores, asociados, consultores, abogados o cualquier otra persona que actúe o intervenga en las Aproximaciones o en la ejecución del Contrato, en caso que las partes decidan celebrarlo, se reputará como incumplimiento por parte de la Receptora del presente Acuerdo. La Parte Reveladora restringirá la revelación de la Información Confidencial a los empleados, funcionarios, asesores, asociados y consultores que tengan necesidad de conocerla y hasta el límite en el que ellos lo requieran.

La Parte Receptora asume todas las obligaciones de confidencialidad establecidas en este Acuerdo, respecto de sus matrices, filiales o subordinadas, funcionarios, trabajadores, representantes y asesores.

#### **CUARTA.- Obligaciones de Las Partes:**

4.1. Las Partes se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la Información Confidencial bajo la más estricta reserva.

4.2. Las Partes se abstendrán de utilizar o entregar la Información Confidencial para otro establecimiento bancario, persona natural y/o jurídica no autorizada por LA EMPRESA BBVA o para otro propósito que perjudique, entre en conflicto o cause detrimento a la Parte Reveladora, o para fines prohibidos por la constitución, las leyes, los entes de regulación financiera y bursátil, y en general se obligan a no utilizar la Información Confidencial con propósitos diferentes a los establecidos en este documento.

4.3. En virtud del presente acuerdo Las Partes se obligan a no divulgar, copiar, ni revelar, ni siquiera para efectos de su conservación, total o parcialmente, la Información confidencial que pueda llegar a conocer o a acceder, y en general cualquier Información Confidencial que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo de las actividades que realicen en cumplimiento del objeto de este Acuerdo.

4.4. 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 fidedigna.

4.5. La Parte Receptora se obliga a no desarrollar, en un término de diez (10) años contados a partir de la fecha de la última divulgación de información, procesos, productos, servicios y demás que impliquen un "know how" de la Parte Reveladora.

**QUINTA.- Propiedad:** Por este acto, Las Partes acuerdan que todos los datos, información, resultados y en general la Información Confidencial que sea revelada por una parte a la otra o a los que tenga acceso el receptor de la misma serán propiedad de la Parte Revelante.

**SEXTA.- No otorgamiento de derechos:** Ni la ejecución de este Acuerdo ni el suministro de cualquier información, se interpretará como otorgamiento de derechos a Las Partes, ni a sus empleados, y no implica que se otorgue licencia o derecho alguno para utilizar Información Confidencial en su propio beneficio ni en el de cualquier otra persona natural o jurídica. Así mismo, del presente Acuerdo o de la entrega de Información Confidencial no puede derivarse otorgamiento o transferencia sin limitación, de patentes, derechos de autor, marcas registradas, licencias u otro derecho de propiedad intelectual.

**SÉPTIMA.- Acceso a Datos Personales:** Para el tratamiento y obligaciones de confidencialidad de aquellos ficheros que contengan Datos de Carácter Personal de clientes o proveedores de LA EMPRESA BBVA, Las Partes asumirán las responsabilidades que puedan corresponderles, derivadas de la legislación vigente que resulte de la aplicación sobre protección de Datos de Carácter Personal, sobre la base de los siguientes principios:

- a) Los Datos de Carácter Personal serán administrados por LA EMPRESA BBVA (que es la Responsable del Tratamiento), extendiéndose también esa administración a cuantas

elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los mismos, realice LA ENTIDAD de acuerdo con el desarrollo del objeto del presente acuerdo y los servicios que preste.

b) La entrega de los Datos de Carácter Personal a LA ENTIDAD por parte de LA EMPRESA BBVA, a través de cualquier medio, no tendrá la consideración de comunicación o cesión de datos, sino de simple acceso a los mismos como elemento necesario para las Aproximaciones y/o para la ejecución del Contrato, en caso que este último llegare a suscribirse.

7.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en el régimen legal aplicable, en todo caso LA ENTIDAD, como encargado del tratamiento de los datos, se obliga específicamente a:

- a) Utilizar o aplicar los Datos de Carácter Personal exclusivamente para la realización de los fines establecidos en el presente acuerdo y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por LA EMPRESA BBVA.
- b) No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.
- c) Asegurarse de que los datos sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad de este acuerdo.
- d) Admitir los controles y visitas de supervisión que, de forma razonable, pretenda realizar LA EMPRESA BBVA, a los efectos de cumplimiento, por parte de LA ENTIDAD, de lo aquí establecido, así como que LA EMPRESA BBVA pueda añadir, a los Datos de Carácter Personal facilitados, unos registros de control.
- e) Una vez finalizada la etapa de negociación o el vínculo entre Las Partes, destruirlos o, si LA EMPRESA BBVA así se lo indica, devolvérselos a ésta, así como también los soportes o documentos en que consten, sin conservar copia alguna, adicionalmente con los documentos soportes de destrucción de esta información.

7.2 En el evento en que la ENTIDAD sea quien suministre o comparta datos personales a LA EMPRESA BBVA se compromete a:

- a) Obtenerlos con autorización previa y expresa del titular del dato salvo cuando se trate de datos públicos.
- b) Asegurarse de contar con autorización del titular del dato o de la ley para proporcionar los datos a LA EMPRESA BBVA para los fines establecidos en la prestación de los Servicios.
- c) Cumplir con las obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, demás normas que los complementen o modifiquen y las instrucciones que emita la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d) Mantener indemne y pagar los daños y perjuicios que cause a LA EMPRESA BBVA o a los titulares de los datos personales por el tratamiento indebido de los mismos.

7.3 Medidas de seguridad:

Además de las obligaciones anteriormente establecidas, LA ENTIDAD deberá custodiar los Datos de Carácter Personal, a través de las medidas de seguridad, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los mismos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos, siguiendo estrictamente las medidas de seguridad que sobre los mismos pueda comunicarle LA EMPRESA BBVA.

Adicionalmente, cuando el acceso a los Datos de Carácter Personal tuviera lugar fuera de los locales de LA EMPRESA BBVA, LA ENTIDAD implementará medidas de seguridad en los ficheros, elaborando el(los) correspondiente(s) documento(s) de seguridad, en su caso, con un registro de incidencias de seguridad, todo ello según los términos establecidos en la normativa aplicable. LA ENTIDAD se obliga a poner esta información en todo momento a disposición de LA EMPRESA BBVA o, en su caso, de las autoridades administrativas o judiciales correspondientes.

LA ENTIDAD reconoce la importancia de la protección de los Datos de Carácter Personal en el desarrollo del objeto del presente acuerdo. Por ello, se compromete a implementar cuantas medidas de seguridad sean necesarias para que dicha protección se ajuste puntualmente a las previsiones legales y a las políticas internas de LA EMPRESA BBVA vigentes en todo momento.

A estos efectos, con anterioridad a la firma de este acuerdo, LA ENTIDAD ha sometido a auditoría sus medidas y políticas de seguridad, a fin de determinar que las mismas se ajustan -y por tanto son homologables- a la normativa aplicable y a las políticas internas de LA EMPRESA BBVA. La homologación de las medidas de seguridad es condición previa necesaria para el inicio del análisis de viabilidad, obligándose LA ENTIDAD a llevar a cabo cuantas actuaciones fuesen necesarias para obtener dicha homologación. En caso de posteriores modificaciones de la legislación aplicable y/o de las políticas internas de LA EMPRESA BBVA, LA ENTIDAD deberá adaptar sus medidas de seguridad en lo necesario y someterlas a un nuevo proceso de auditoría y homologación en los términos previstos en esta Cláusula.

**OCTAVA.- Seguridad de la Información Confidencial:** La información debe conservarse en un lugar seguro y disponible en el momento necesario, con restricción en el uso de dispositivos y sólo para quienes cuenten con la debida autorización y lo precisen.

[\_\_6\_\_]La comunicación entre Las Partes deberá estar cifrada y encriptada, proporcionando herramientas y procesos que permitan encriptarla, descodificarlas y descifrarla, actualizarla y eliminarla.

LA ENTIDAD deberá custodiar la información, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, a través de las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de la información, evitando su alteración y/o pérdida, siguiendo estrictamente las medidas de seguridad que sobre los mismos pueda comunicarle LA EMPRESA BBVA.

**NOVENA.- Devolución de la Información:** Las Partes restituirán, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la terminación de este Acuerdo, o cuando la Parte Revelante lo solicite, toda la información recibida de ésta Parte o por cuenta de ésta, o en desarrollo de las actividades, objeto y finalidades que se ejecutará dentro del marco de este Acuerdo. La parte solicitante podrá exigir la entrega de una certificación firmada por el representante legal de la contraparte garantizando la ausencia de copias o la devolución completa de la información suministrada.

En el evento de realizar la destrucción de la información, la Parte Receptora debe presentar el certificado de destrucción de la Información Confidencial dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la solicitud de destrucción efectuada por la REVELANTE. La Parte Reveladora podrá verificar de acuerdo con el mecanismo de cumplimiento establecido, la correcta disposición y ejecución de la destrucción de la información.

Las obligaciones contenidas en este Acuerdo sobre la confidencialidad de la Información sobrevivirán a cualquier devolución o destrucción requerida de la Información.

**DÉCIMA.- Procedimiento ante evidencia de alteración o manipulación de información:** Cuando la Parte Receptora tenga conocimiento de la pérdida, destrucción no autorizada, hurto o robo de la información objeto del presente Acuerdo o alteración o manipulación de información, la Parte Receptora se compromete a avisar a la Parte Revelante de forma inmediata, en forma telefónica y por escrito el mismo día en el cual ocurra el hecho o se conozca de la ocurrencia del siniestro.

Igualmente, tiene que presentar a la Parte Revelante 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, iniciar los trámites y gestiones pertinentes para lograr la reproducción del documento o documentos o información hurtados, destruidos, manipulados o extraviados, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad correspondientes.

**DÉCIMA PRIMERA.- Responsabilidad:** El incumplimiento de la Parte Receptora o de cualquiera de las personas a las que ella permita el acceso a la Información Confidencial, de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Acuerdo o de las legalmente aplicables, hace responsable a la Parte Receptora por (i) todos los perjuicios y las sanciones aplicadas por las autoridades competentes, que la revelación o utilización indebida de esta Información cause a la Parte Revelante, sus empleados, representantes legales, directivos; y (iii) los gastos y costas judiciales, así como los honorarios de abogado y cualquier otro profesional que la Parte Revelante deba asumir.

**DÉCIMA SEGUNDA.- Colaboración en las Investigaciones:** Las Partes se obligan a prestar toda la colaboración necesaria para el esclarecimiento de las circunstancias de lugar, tiempo y modo, con que hayan tenido ocurrencia presuntos actos u omisiones constitutivos de fraude, deslealtad, extralimitación de funciones de LA ENTIDAD o de alguno de sus empleados, dependientes o terceros contratados por LA ENTIDAD para la ejecución del objeto del presente acuerdo y/o cualquier otro evento que requiera de la ejecución de una investigación conjunta, y para la identificación de los autores o partícipes en tales hechos, tanto para los fines y propósitos de las investigaciones internas de seguridad de LA EMPRESA BBVA, como de las acciones penales o civiles a que haya lugar.

Una vez se haya determinado, dentro de la investigación que adelanten de forma conjunta LA EMPRESA BBVA y LA ENTIDAD, que LA ENTIDAD y/o sus empleados, dependientes o terceros contratados, fueron responsables del perjuicio sufrido por LA EMPRESA BBVA y/o incumplieron de alguna de las obligaciones del presente Acuerdo, LA ENTIDAD se obliga a pagar a favor de LA EMPRESA BBVA las sumas de dinero necesarias para sufragar los perjuicios, pérdidas, daños materiales padecidos por LA EMPRESA BBVA y/o cláusulas penales generadas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación que envíe LA EMPRESA BBVA exigiendo el pago de dichos conceptos.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será aplicable, aun cuando LA ENTIDAD no preste la colaboración necesaria para adelantar la investigación correspondiente, dentro de los diez (10) días siguientes al momento en que LA EMPRESA BBVA se lo solicite. En este caso, la investigación que adelante LA EMPRESA BBVA constituirá plena prueba y soporte suficiente del incumplimiento de LA ENTIDAD y de los daños sufridos por LA EMPRESA BBVA. LA EMPRESA BBVA comunicará los resultados de sus investigaciones una vez se den por finalizadas.

LA EMPRESA BBVA queda facultado, adicionalmente, para cobrar dichas sumas judicial y extrajudicialmente con intereses moratorios liquidados a la máxima tasa comercial vigente al tenor de lo dispuesto por el artículo 884 del C.Co.

**DÉCIMA TERCERA.- Solución de diferencias:** Las controversias o diferencias relativas a la ejecución, interpretación, validez, cumplimiento o cualquier otra que surjan entre Las Partes relativa a este Acuerdo o de cualquiera de sus cláusulas se resolverá según las reglas que se indican a continuación:

- a) Las PARTES deberán presentar sus alegatos y los documentos que los sustenten en el término de diez (10) días calendario, contados desde la fecha de aviso a la contraparte
- b) A partir de la fecha en que la parte requerida presente sus alegatos, las PARTES tendrán un plazo de veinte (20) días calendario para resolver la disputa.

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.

**DÉCIMA CUARTA.- Cesión:** Este Acuerdo de Confidencialidad debe beneficiar y comprometer a Las Partes y no puede ser cedido, vendido, asignado, ni transferido, bajo ninguna forma y a ningún título.

**DÉCIMA QUINTA.- Integridad del negocio:** El presente Acuerdo constituirá el único y total acuerdo de las partes sobre las materias aquí reguladas. En consecuencia, dejará sin efecto cualquier acuerdo, verbal o escrito, que sobre el mismo asunto hayan ellas convenido con anterioridad. Los términos y condiciones del presente Acuerdo deberán interpretarse de manera armónica. En caso de contradicción, entre el presente Acuerdo y el Contrato, en caso que se suscriba, prevalecerán los términos de este último.

**DÉCIMA SEXTA.- No renuncia:** Ninguna omisión o demora de las Partes en el ejercicio de cualquier derecho, facultad, acción o recurso bajo este Acuerdo podrá ser considerada como una renuncia al mismo; ni el ejercicio particular o parcial de cualquiera de dichos derechos, facultades, acciones o recursos, impedirá el ulterior ejercicio parcial o total del mismo o de cualquier otro derecho, facultad, acción o recurso.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- Modificaciones:** Las Partes acuerdan que de mutuo consenso podrán modificar lo aquí establecido y/o agregar estipulaciones adicionales que aseguren la confidencialidad de la información, en cualquier momento, pero para que surtan efecto deberán constar por escrito y contar con la firma de Las Partes.

**DÉCIMA OCTAVA.- Domicilio y notificaciones:** Para todos los efectos se tiene como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. Las notificaciones y comunicaciones a que haya lugar por causa de este acuerdo, se harán a las direcciones que se indican a continuación:

LA EMPRESA BBVA

LA ENTIDAD

Atención: [\_\_(7)\_\_\_]

Atención: [\_\_(7)\_\_\_]

Dirección: [\_\_(7)\_\_\_]

Dirección: [\_\_(7)\_\_\_]

Correo Electrónico: [\_\_(7)\_\_\_]

Correo Electrónico: [\_\_(7)\_\_\_]

Las comunicaciones se entenderán entregadas:

1. En caso de entrega personal, cuando se haga constar su recibo.
2. En caso de correo certificado, al tercer (3er) día hábil siguiente a la puesta en el correo de la comunicación, o cuando se expida el comprobante respectivo por la compañía de correos, lo primero que ocurra.
3. En caso de correo electrónico, cuando el mensaje sea recibido en el servidor del destinatario.

Las Partes se obligan a comunicarse cualquier variación en la dirección anteriormente mencionada. En el evento de que no lo hicieren, las notificaciones se surtirán y tendrán plena validez cuando se hagan al lugar señalado en esta cláusula.

**DÉCIMA NOVENA.- Ley aplicable:** El presente acuerdo está sujeto a las leyes colombianas.

**VIGÉSIMA.- Vigencia:** Las partes establecen que el presente documento tiene validez a partir del [\_\_(8)\_\_\_] de [\_\_(8)\_\_\_] de [\_\_(8)\_\_\_], y hasta tanto duren: (i) las Aproximaciones y (ii) el Contrato en caso que Las Partes llegaren a suscribirlo. Para estos efectos, de no llegarse a celebrar el Contrato mencionado, las Aproximaciones sólo se entenderán terminadas cuando LA EMPRESA BBVA comunique por escrito su decisión de no contratar.





Creando Oportunidades

En consecuencia, las obligaciones y derechos que nazcan del presente documento se tendrán como tal a partir de esa fecha, aun cuando la suscripción del presente Acuerdo, sea posterior a la fecha.

Todas las obligaciones adquiridas por Las Partes con respecto a la Información Confidencial de la otra, sobrevivirán a la terminación de este Acuerdo por cinco (5) años adicionales.

En constancia de lo anterior, una vez leído y aprobado por Las Partes, se suscribe en la fecha indicada en el encabezado de este documento, en dos (2) ejemplares del mismo tenor.

LA EMPRESA BBVA

LA ENTIDAD

---

[\_\_ (9) \_\_]

---

[\_\_ (9) \_\_]

C.C. [\_\_ (9) \_\_]

C.C. [\_\_ (9) \_\_]

Representante Legal

Representante Legal

[\_\_ (9) \_\_]

[\_\_ (9) \_\_]

**ANEXO N° 7**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

Bogotá D.C., \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021

Señores:  
BBVA COLOMBIA  
Ciudad

**Referencia: Presentación de Oferta - Licitación Privada N°3: PROCESO DE SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA QUE REALIZARÁ LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE VIDA DEUDORES PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y COMERCIAL, INCLUIDO LEASING FINANCIERO DIFERENTE AL HABITACIONAL**

Estimados señores:

El suscrito \_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_, en calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, con NIT. \_\_\_\_\_, entidad legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de \_\_\_\_\_, estando debidamente facultado, presento oferta para participar en la Licitación Privada N°3: **PROCESO DE SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA QUE REALIZARÁ LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS VIDA DEUDORES PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y COMERCIAL, INCLUIDO LEASING FINANCIERO DIFERENTE AL HABITACIONAL**

Asimismo, manifiesto que la oferta presentada en nombre de la Aseguradora a la cual represento responde al conocimiento suficiente de la información suministrada por **BBVA COLOMBIA** y de los riesgos que asume la Aseguradora. En consecuencia, acepto los términos, bases, adendas y demás condiciones del proceso de licitación y manifiesto que, en caso de Adjudicación del Contrato de Seguros, la Aseguradora acepta y cumplirá con todos los términos y condiciones establecidos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos.

Adicionalmente, dejó constancia que la compañía a la cual represento no presenta causal de inhabilidad o incompatibilidad que le impida contratar con **BBVA COLOMBIA**.

La presente oferta es firme e irrevocable y tiene una validez de noventa (90) días a partir del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

Adjunto el original de la Garantía de Seriedad de la Oferta, de acuerdo a lo requerido en el Pliego de Condiciones.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]  
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]