

Señores

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

E. S. D.

**REFERENCIA:** ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
**RADICADO:** 2023138871  
**EXP:** 2023-6720  
**DEMANDANTE:** ALBERTO RIAÑO ROA  
**DEMANDADOS:** BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

**ASUNTO: RESPUESTA AL REQUERIMIENTO OFICIOSO DE PRUEBAS**

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**, mayor de edad, vecino de la ciudad de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía N° 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional N° 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando como apoderado especial de **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA** tal como consta en el poder que obra en el expediente y que se aporta nuevamente, sociedad legalmente constituida e identificada con el NIT 800.240.882-0, representada legalmente por la doctora Alexandra Elías Salazar, comedidamente procedo dentro del término legal, a presentar la **RESPUESTA AL REQUERIMIENTO OFICIOSO DE PRUEBAS** dentro de la acción de protección promovida por el señor Alberto Riaño Roa en contra de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA, en los siguientes términos:

**I. SE REMITEN LOS DOCUMENTALES QUE FUERON REQUERIDOS POR ESTA SUPERINTENDENCIA**

**REQUERIMIENTO 1.** Copia del expediente del siniestro, aviso y/o de reclamación que se hubiera abierto con ocasión de la solicitud de afectación de las pólizas que es objeto de la presente acción que fugen como seguridad adicional de los créditos Crédito de consumo finalizado en 2641 / 6754 / 9774 / 2935 / 5706 y las tarjetas de crédito visa finalizadas en 9979 y 4670.

**RESPUESTA REQUERIMIENTO 1:** Se remite el expediente del siniestros que está compuesto por los siguientes documentos:

- Petición emitida por el señor Riaño el día 29 de junio de 2023
- Carta de terminación del contrato que fue anexada a la petición del 29 de junio de 2023
- Comunicación del 04 de julio de 2023 emitida por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Comunicación del 26 de julio de 2023 emitida por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Comunicación emitida por el señor Riaño el día 29 de septiembre de 2023
- Comunicación del 10 de octubre de 2023 emitida por BBVA Seguros de Vida Colombia SA

- Comunicación del 12 de diciembre de 2023 emitida por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Orden de pago del 10 de julio de 2023 efectuado por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Orden de pago del 09 de agosto de 2023 efectuado por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Orden de pago del 07 de septiembre de 2023 efectuado por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Orden de pago del 03 de octubre de 2023 efectuado por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Orden de pago del 02 de noviembre de 2023 efectuado por BBVA Seguros de Vida Colombia SA
- Orden de pago del 01 de diciembre de 2023 efectuado por BBVA Seguros de Vida Colombia SA

**REQUERIMIENTO 2.** Copia del expediente de suscripción o de los documentos tenidos en cuenta por la compañía de seguros para el otorgamiento de la cobertura mediante las pólizas objeto de la presente acción.

**RESPUESTA REQUERIMIENTO 2:** Se remite el expediente de suscripción que está compuesto por los siguientes documentos:

- Soporte de venta del Seguro Cuota Segura Dependientes Crédito Consumo vinculada a la obligación financiera número 0013-0180-26-9600239774
- Certificado de vigencia del Seguro Cuota Segura Dependientes Crédito Consumo vinculada a la obligación financiera número 0013-0180-26-9600239774
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que amparó la obligación número 0013-0180-26-9600239774
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0180 26 9600236754
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0180 27 9600242935
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0180 28 9600245706.
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0158 62 9625632641.
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 4504 07 7699324670.
- Certificado de vigencia de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 4042 804468349979.
- Clausulado aplicable al Seguro Cuota Seguro Dependientes Crédito Consumo

- Clausulado aplicable al Seguro Vida Grupo Deudores aplicable a los créditos de Consumo
- Clausulado aplicable al Seguro Vida Grupo Deudores aplicable a las Tarjetas de Crédito.
- Declaración de Asegurabilidad para la adquisición de la Póliza Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0158 62 9625632641
- Movimiento de primas del Seguro Cuota Segura Dependientes Crédito Consumo vinculada a la obligación financiera número 0013-0180-26-9600239774
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0180 26 9600236754
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013-0180-26-9600239774
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0180 28 9600245706
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0158 62 9625632641
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 4504 07 7699324670
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 4042 804468349979.
- Movimiento de primas del Seguro Vida Grupo Deudores que ampara la obligación número 0013 0180 27 9600242935

**REQUERIMIENTO 3.** Copia íntegra de la pólizas de seguro donde funge como asegurado el actor y que funge como seguridad adicional de las obligaciones TERMINADAS en 2641 / 6754 / 9774 / 2935 / 5706 y las tarjetas de crédito visa finalizadas en 9979 y 4670 del demandante con BBVA Colombia S.A., atendiendo para el efecto lo dispuesto en los artículos 1047 y 1048 del Código de Comercio. En el caso de haberse presentado modificaciones a la póliza, se requiere se remita copia de la(s) comunicación(es) por medio de las cuales se le dio a conocer las mismas al asegurado

**RESPUESTA REQUERIMIENTO 3:** Se remite copia de las pólizas vida grupo deudor.

En el mismo sentido se aclara que los seguros de vida grupo deudores que ampararon las obligaciones No. 9600236754, 9600239774, 9600242935 y 9600245706 no cuentan con declaración de asegurabilidad, toda vez los seguros de dichos créditos se formalizaron mediante medios digitales.

Por otra parte, los seguros Vida Grupo Deudor que amparan las obligaciones financieras de las Tarjetas de Crédito se adquieren una vez la entidad financiera otorgue la Tarjeta de Crédito, por lo que no existe documento suscrito por el asegurado.

**REQUERIMIENTO 4.** Manuales, políticas y/o procedimientos establecidos para el ofrecimiento y colocación de los seguros vigentes para el momento de vinculación inicial del actor a la póliza, incluyendo aquellos definidos de manera específica para los seguros comercializados por conducto de BBVA Colombia S.A

RESPUESTA REQUERIMIENTO 4: Se remiten las licitaciones aplicables a:

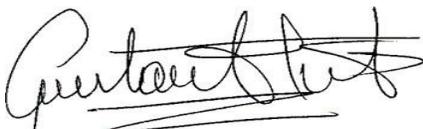
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 4042 804468349979.
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 4504 07 7699324670.
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 0013 0158 62 9625632641.
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 0013 0180 26 9600236754
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera número 0013-0180-26-9600239774.
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera número 0013 0180 27 9600242935.
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera número 0013 0180 28 9600245706.
- Seguro Cuota Segura Dependientes Crédito Consumo que amparó las cuotas de la obligación financiera número 0013-0180-26-9600239774.

#### **NOTIFICACIONES**

Mi representada **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA**, recibirá notificaciones en la Carrera 9 N° 72-21, Piso 8, Bogotá D.C., correo electrónico: [judicialesseguros@bbva.com](mailto:judicialesseguros@bbva.com)

Al suscrito en la Av 6ª Bis No. 35N-100 de Cali o en la dirección electrónica: [notificaciones@gha.com.co](mailto:notificaciones@gha.com.co)

Del señor Juez. Atentamente,



**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**

C.C. N° 19.395.114 de Bogotá

T.P. N° 39.116 del C. S. de la J.

Bogotá, 29 de junio de 2023

Señores  
BBVA  
BBVA Seguros  
Ciudad

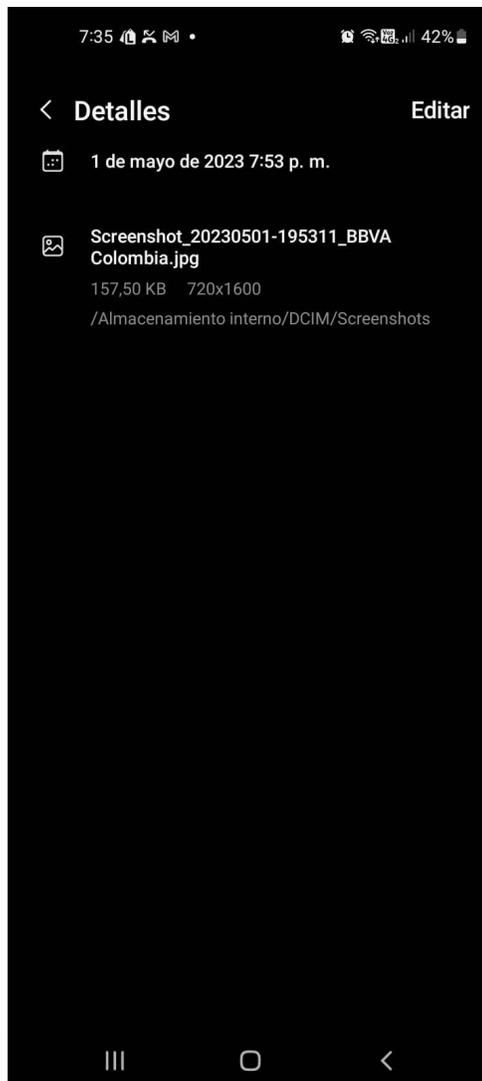
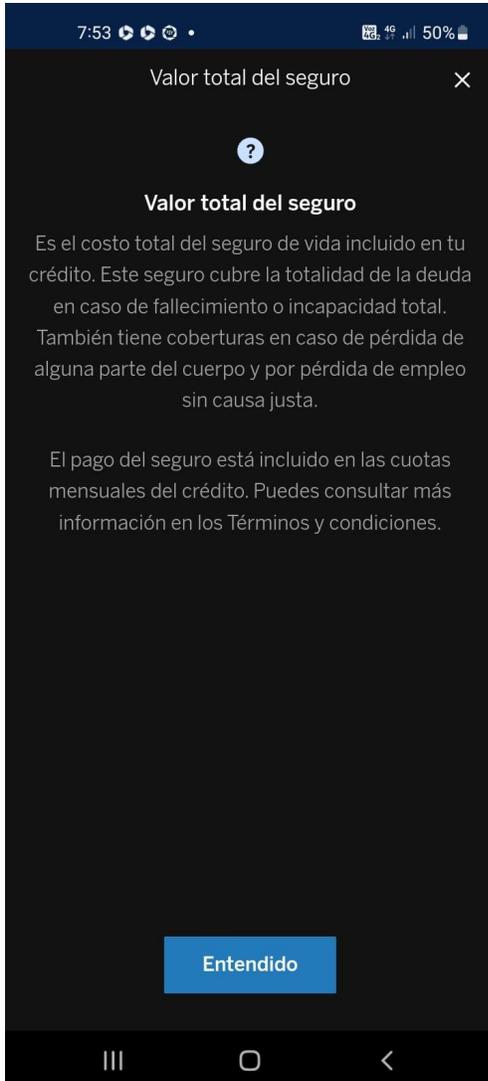
Asunto: **Petición de activación cobertura pérdida de empleo sin justa causa**

Yo, Alberto Riaño Rojas, identificado (a) con la cédula de ciudadanía de Bogotá, muy respetuosamente por medio del presente escrito presento a ustedes derecho de petición teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, con base en los siguientes hechos:

#### **HECHOS**

El pasado 1ro de mayo adquirí un crédito por medio del APP de BBVA el cual en las condiciones ofrecidas incluía un seguro el cual entre uno de sus cubrimientos era la pérdida de empleo sin justa causa; ese mismo día durante el proceso de solicitud tuve la fortuna de tomar una captura de pantalla de las condiciones de dicho seguro ya que me interesaba validar si mis otros créditos adquiridos también de manera digital contaban con dicha cobertura, pues con la llegada de la inteligencia artificial y la crisis global en la que estamos una de mis preocupaciones es lo que lamentablemente hoy en día se ha hecho realidad, la pérdida de mi empleo.

Adjunto la captura de pantalla tomada directamente de la aplicación de BBVA y los detalles de la imagen que mi teléfono almacena:



Teniendo en cuenta los anteriores hechos, presento a ustedes las siguientes:

### PETICIONES

1. Sea activada cobertura pérdida de empleo sin justa causa para mi crédito adquirido el 1ro de mayo, el cual estoy seguro cuenta con esta oferta de valor.
2. En el caso de que mis otros créditos adquiridos bajo la misma modalidad digital cuenten con la misma cobertura, también sea activada.

## ANEXOS.

Adjunto a este correo envío copia del pagaré firmado para el crédito adquirido el 1ro de mayo, el cual lastimosamente no he podido leer ya que viene cifrado y aunque normalmente es el número de cc la contraseña en este caso no lo es y tampoco lo informan.

Atentamente,

**Nombre: Alberto Riaño Rojas**  
**C.C. 80.189.557**

Bogotá, D.C., 6 de junio de 2023

Señor(a):  
**ALBERTO RIAÑO ROJAS**  
**ESPECIALISTA GESTIÓN DE PROYECTOS**  
**C.C.80.189.557**  
**BOGOTA**

**Referencia.** Terminación del Contrato de Trabajo sin Justa Causa

Estimado Señor: **Alberto**

Por medio de la presente comunicación me permito informarle que la Compañía ha tomado la decisión de terminar su contrato de trabajo el **6 de junio de 2023**, sin que medie justa causa para ello.

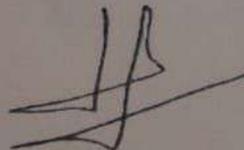
En virtud a lo anterior, efectuaremos el pago de su liquidación final de acreencias laborales y la indemnización causada a su favor, mediante consignación en su cuenta bancaria. Así mismo, adjunto a la presente notificación le hacemos entrega de la siguiente documentación:

1. Orden de examen médico de egreso
2. Certificación laboral
3. Copia de los últimos tres pagos de aportes a la seguridad social.
4. Copia de la liquidación final de salarios y prestaciones sociales.

Una vez se efectúe el pago de aportes correspondiente al mes en curso, le estaremos remitiendo a su dirección de correo electrónico copia del certificado correspondiente, en cumplimiento de lo establecido en normatividad laboral vigente.

De antemano agradecemos su compromiso y dedicación durante el tiempo que prestó sus servicios a la Compañía.

Cordialmente,



**DIEGO FERNANDO LINARES BAQUERO**  
**GERENTE DE OPERACIONES VALOR HUMANO**

# Nos aseguramos de Mantenerte bien informado

Bogotá D.C., 4 de julio de 2023

Asunto: Notificación de Aprobación  
Asegurado: Alberto Riaño Rojas  
Producto: Cuota Segura  
Obligación(es): 56372054324  
Radicado: 4107887

Apreciado (a) Alberto Riaño Rojas

BBVA Seguros tiene el gusto de informarte que la reclamación de tu Seguro ha sido aprobado como pago por concepto de Desempleo ocurrido el 06/06/2023, en aplicación a la póliza "56372054324". Este pago será realizado mensualmente hasta alcanzar el monto correspondiente **a 6 cuotas mensuales del crédito relacionado**.

Dicho pago se verá reflejado en un lapso no mayor a 5 días si contamos con toda la información para la aplicación del pago, de lo contrario es posible que nos pongamos en contacto con usted para solicitar información adicional.

Te invitamos a diligenciar la encuesta que encontrarás en nuestra sede electrónica haciendo [click aquí](#). La cual nos permitirá conocer tu opinión respecto al trámite de la reclamación con el fin de mejorar constantemente nuestro servicio.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, Al 601 307 71 21 en Bogotá, o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).

Datos de contacto Defensor del consumidor financiero BBVA Seguros:  
Mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co)  
Dirección de correspondencia: Carrera 9 No. 72 -21 piso 6, Bogotá D.C.  
Teléfono: 601 343 83 85 – Fax: 601 343 83 87.

**En BBVA Seguros, queremos hacer tu vida más sencilla.**

**Cordialmente,**



Gerencia de Indemnizaciones Vida  
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Bogotá D.C., 26 de julio de 2023

Señor  
ALBERTO RIAÑO ROJAS  
[alberto.riano.rojas@gmail.com](mailto:alberto.riano.rojas@gmail.com)

REF:	TOMADOR	BBVA COLOMBIA S.A.
	PÓLIZA	VIDA GRUPO DEUDOR 293
	ASEGURADO	ALBERTO RIAÑO ROJAS CC. 80189557
	RECLAMO	4153803
	OBLIGACIÓN	00130180009600245706

Respetado señor,

En atención a su correo remitido el 20 de julio del año en curso, con el cual se pretende afectar la póliza de Seguro de Vida Deudores por cobertura de *desempleo* sobre la obligación citada en referencia, a causa de su desvinculación laboral a partir del *6 de junio de 2022*, nos permitimos dar respuesta:

Le confirmamos que la póliza de Seguro Vida Grupo Deudores, en sus condiciones generales cuenta con las siguientes coberturas:

Vida (Muerte por cualquier causa)  
Incapacidad Total y Permanente

Así las cosas es evidente la falta de cobertura, por lo tanto BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. dentro del término legal se permite objetar íntegra y formalmente la presente reclamación, reservándonos el derecho de ampliar las causales de objeción y /o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

Cordialmente,



Firma Autorizada  
**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

Bogotá, 29 de septiembre de 2023

Señores  
BBVA SEGUROS  
DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO  
Ciudad

Por algún motivo BBVA Seguros no realizó el pago de la cuota correspondiente a este mes sobre el crédito 00130180009600239774, tal y como dice la respuesta que me han entregado en relación a mi solicitud atada mi otro crédito 00130180009600245706 .

***La póliza de seguro de desempleo que registra a su nombre se encuentra vinculada al crédito 00130180009600239774 y sobre esta BBVA Seguros procederá con el pago de 6 cuotas mensuales por valor de \$1.203.789 cada una, la cuota número 2 será aplicada para el mes de agosto.***

A su vez BBVA Banco descontó de mi cuenta de ahorros el saldo que allí tenía, el cual estaba destinado al pago de otro crédito con el banco haciendo que estos productos se encuentren hoy en mora y bloqueando por lo tanto mis tarjetas de crédito.

Agradezco puedan aclarar este inconveniente y de haber sido un error por favor corregirlo ya que en este momento no tengo posibilidad de hacer abonos adicionales a los créditos en mención.

Esta situación atada a la falta del cumplimiento de BBVA Banco y BBVA Seguros están haciendo sobre el seguro que ofrecían sobre el crédito 00130180009600245706, me están quitando la posibilidad de cumplir con los compromisos adquiridos con el banco en este momento de falta de empleo, llevándome a evaluar alternativas como la INSOLVENCIA PARA PERSONA NATURAL la cual obviamente no es la mejor opción ni para mi ni para el BANCO BBVA a con quien tengo una deuda cercana a los \$120M.

He realizado la correspondiente apertura de la queja radicado No. 1131692201803187737 ante el la Superintendencia Financiera intentando buscar una solución más razonable a esta situación y les agradezco la evalúen detalladamente, ya que esto se está convirtiendo en algo muy delicado para mi, pero que si realmente no me queda otra opción buscaré el apoyo en el estado para realizar los acuerdos en cuales si esté en capacidad de responder, que muy seguro afectarán mi futuro como consumidor financiero, pero que al no tener bienes ni salarios en este momento, los \$120M que debo al banco pueda que se conviertan en una cartera irrecuperable, lo cual no es mi intención ya que tengo grandes proyectos en proceso de inicio con proyecciones interesantes y que claramente continuar siendo usuario del sistema financiero ayudarían muchísimo al desarrollo de los mismo, pero a vez tampoco es imposible que salgan adelante sin ayuda de los bancos.

Gracias por la atención prestada

Alberto Riaño  
CC 80.189.557  
Cel: 3108582146

Bogotá D.C., 10 de octubre de 2023

Señor  
ALBERTO RIAÑO ROJAS  
[alberto.riano.rojas@gmail.com](mailto:alberto.riano.rojas@gmail.com)

REF: PÓLIZA CUOTA SEGURA DEPENDIENTES CONSUMO 54324  
ASEGURADO ALBERTO RIAÑO ROJAS CC. 80189557  
RECLAMO DSPO-2766  
OBLIGACIÓN 00130180009600239774

Cordial saludo,

En atención a tu comunicación remitida el 29 de septiembre del año en curso, en la que se indica que por alguna razón no se ha procedido con el pago de indemnización por la cobertura de *desempleo* sobre la obligación en referencia, debido a su desvinculación laboral el 6 de junio de 2023, damos respuesta.

A la fecha la compañía de seguros ha procedido con el pago de indemnización a favor de BBVA Banco en calidad de Beneficiario Oneroso.

Cuota	Orden de pago	Fecha	Valor
1	28428778	10/07/2023	1.203.789
2	28582844	09/08/2023	1.203.789
3	28735470	07/09/2023	1.203.789
4	28859057	03/10/2023	1.203.789

Para información detallada sobre la aplicación de las cuotas pagadas, agradecemos remitir tu solicitud a BBVA Banco, quien es la entidad competente para dar atención al tema. Los pagos correspondientes a las cuotas 5 y 6 serán aplicados dentro de los primeros 10 días en los meses de noviembre y diciembre de 2023.

Cordialmente,



Bogotá D.C., 12 de diciembre de 2023

Señor  
ALBERTO RIAÑO ROJAS  
[alberto.riano.rojas@gmail.com](mailto:alberto.riano.rojas@gmail.com)

REF:	PÓLIZA	CUOTA SEGURA DEPENDIENTES CONSUMO 54324
	ASEGURADO	ALBERTO RIAÑO ROJAS CC. 80189557
	RECLAMO	DSPO-2766
	OBLIGACIÓN	00130180009600239774

Cordial saludo,

En atención a tu comunicación de fecha 29 de septiembre del año en curso, remitida a través de la defensoría del consumidor financiero el 11 de diciembre, con ocasión al pago de indemnización de la cobertura de desempleo por desvinculación laboral el 6 de junio de 2023, damos respuesta.

La compañía aseguradora procedió con el pago de indemnización a favor de BBVA Banco en calidad de Beneficiario Oneroso – 6 cuotas por valor de \$ 1.203.789 cada una, para un total de \$7.222.734, el seguro cubre el pago de seis (6) cuotas del crédito al que está vinculada la póliza.

Se reitera que la póliza Vida grupo deudor emitida para el crédito 00130180009600245706 únicamente cuenta con las coberturas de Vida (Muerte por cualquier causa) e Incapacidad Total y Permanente.

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A**

Línea exclusiva siniestros: 601 3077121

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia



**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**  
Nit. 800.240.882 - 0

CERTIFICA:

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, adquirió la obligación No. **0013-0180-26-9600239774** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Cuota Segura Dependientes Crédito Consumo No. 02 340 0000005681**, certificado No. **0013-0963-36-4000259502**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	VR. ASEGURADO
Desempleo Voluntario	Hasta \$5,000,000.00
Enfermedades Graves	Hasta \$5,000,000.00

La póliza fue emitida con fecha 18/01/2023 y cancelada por mora (impago) el día 22/09/2023, (Adjuntamos Clausulado).

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

-Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucia Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."



BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.  
Nit. 800.240.882 - 0

CERTIFICA:

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, adquirió la obligación No. **0013-0180-26-9600236754** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores** No. **02 247 0000088700**, certificado No. **0013-0180-24-4001249780**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$3,609,118.51
Incapacidad total y permanente	\$3,609,118.51

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, es el valor actual vigente a la fecha de expedición del documento y el mismo varía mes a mes, de acuerdo al valor adeudado. La última prima cobrada fue por \$3.364, correspondiente al periodo del 06/02/2024 al 05/03/2024.

El beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. La póliza fue formalizada el 06 de septiembre del año 2022, actualmente se encuentra vigente.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., al primer (01) día del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

**-Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".**

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucía Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."

CERTIFICA:

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, adquirió la obligación No. **0013-0180-26-9600239774** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores** No. **02 247 0000129152**, certificado No. **0013-0180-25-4001275488**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$37,577,873.24
Incapacidad total y permanente	\$37,577,873.24

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, es el valor actual vigente a la fecha de expedición del documento y el mismo varía mes a mes, de acuerdo al valor adeudado. La última prima cobrada fue por \$35.418, correspondiente al periodo del 23/02/2024 AL 22/03/2024.

El beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. La póliza fue formalizada el 23 de noviembre del año 2022, actualmente se encuentra vigente.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., al primer (01) día del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.  
Nit. 800.240.882 - 0

CERTIFICA:

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, adquirió la obligación No. **0013-0180-27-9600242935** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores** No. **02 247 0000167067**, certificado No. **0013-0180-28-4001309295**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$8,577,395.79
Incapacidad total y permanente	\$8,577,395.79

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, es el valor actual vigente a la fecha de expedición del documento y el mismo varía mes a mes, de acuerdo al valor adeudado. La última prima cobrada fue por \$8.103, correspondiente al periodo del 27/02/2024 al 26/03/2024.

El beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. La póliza fue formalizada el 27 de febrero del año 2023, actualmente se encuentra vigente.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., al primer (01) día del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

**-Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".**

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucía Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."



BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.  
Nit. 800.240.882 - 0

CERTIFICA:

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, adquirió la obligación No. **0013-0180-28-9600245706** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores** No. **02 247 0000194256**, certificado No. **0013-0180-26-4001330010**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$29,109,841.63
Incapacidad total y permanente	\$29,109,841.63

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, es el valor actual vigente a la fecha de expedición del documento y el mismo varía mes a mes, de acuerdo al valor adeudado. La última prima cobrada fue por \$27.066, correspondiente al periodo del 03/02/2024 al 02/03/2024.

El beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. La póliza fue formalizada el 03 de mayo del año 2023, actualmente se encuentra vigente.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., al primer (01) día del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

**-Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".**

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucía Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."



BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.  
Nit. 800.240.882 - 0

CERTIFICA:

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, adquirió la obligación No. **0013-0158-62-9625632641** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores** No. **02 261 0000118629**, certificado No. **0013-0158-63-4020400556**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$45,000,000.00
Incapacidad total y permanente	\$45,000,000.00

\*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, es el valor actual vigente a la fecha de expedición del documento y el mismo varía mes a mes, de acuerdo al valor adeudado. La última prima cobrada fue por \$27.926, correspondiente al periodo del 12/02/2024 al 11/03/2024.

El beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. La póliza fue formalizada el 14 de agosto del año 2022, actualmente se encuentra vigente.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., al primer (01) día del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

**-Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".**

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucía Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."



**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**  
Nit. 800.240.882 - 0

**C E R T I F I C A:**

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, se encontraba incluido como asegurado en la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores en Tarjeta de Crédito No. 02 280 0000946274**, certificado No. **0013-0180-00-4001184102**, amparando la obligación No. **4504-07-7699324670**, con una periodicidad de pago mensual y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	Saldo insoluto de la deuda
Incapacidad Total y Permanente	Saldo insoluto de la deuda

El Tomador y beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. El certificado estará activo siempre y cuando su tarjeta de crédito presente movimientos o deuda.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

**- Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros** "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucia Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."



**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**  
Nit. 800.240.882 - 0

**C E R T I F I C A :**

Que: El (la) Señor (a) **ALBERTO RIAÑO ROJA**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **80.189.557**, se encontraba incluido como asegurado en la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores en Tarjeta de Crédito** No. **02 280 0001146330**, certificado No. **0013-0180-00-4001257437**, amparando la obligación No. **4042-80-4468349979**, con una periodicidad de pago mensual y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	Saldo insoluto de la deuda
Incapacidad Total y Permanente	Saldo insoluto de la deuda

El Tomador y beneficiario oneroso de la póliza es BBVA Colombia, 100%. El certificado estará activo siempre y cuando su tarjeta de crédito presente movimientos o deuda.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de abril del año dos mil veinticuatro (2024).

Cordialmente,



**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A | Servicio al cliente.**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia**

Elaborado por: PAB

Se adjunta copia del Clausulado con condiciones generales de la póliza.

**- Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros** "La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato".

"En nombre de BBVA SEGUROS reiteramos nuestro interés en servirle cada día mejor, por lo cual quedamos atentos a atender sus solicitudes y a resolver sus inquietudes a través de nuestra línea de servicio al Cliente en Bogotá al 307 8080 y a nivel nacional al 01 800 09 34020. También podrá acudir a nuestro Defensor del Consumidor Financiero, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante BBVA SEGUROS, así como conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las quejas relativas a la prestación del servicio. Para este efecto debe enviar una solicitud escrita al Dr. Guillermo Dajud Fernández, Defensor del Consumidor Financiero principal, o a su suplente, Dr. Ángela Lucia Bibiana Gómez de lunes a viernes a la Carrera 9 No. 72-21 Piso 2º, en Bogotá, D.C.; teléfono 343 8385, fax 343 8387, por correo electrónico al e-mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co) o directamente en cualquiera de las oficinas de BBVA SEGUROS. Dicha solicitud debe contener los nombres y apellidos completos del reclamante, su documento de identidad, domicilio y dirección o e-mail para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, y una descripción de los hechos y derechos que se consideren vulnerados."

**Póliza de Seguro  
Cuota Segura para  
Trabajadores  
Dependientes**



# Contenido

<b>1.</b>	¿Qué te cubrimos? .....	3
<b>2.</b>	¿Qué no te cubrimos? .....	6
<b>3.</b>	Edades para ingresar al seguro y edades hasta las cuales existe cobertura del seguro .....	8
<b>4.</b>	Prohibición de modificación unilateral .....	8
<b>5.</b>	Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia o inexactitud en dicha declaración .....	9
<b>6.</b>	¿Cuándo se termina el seguro? .....	9
<b>7.</b>	¿Qué debes hacer en caso de siniestro? .....	10
<b>8.</b>	Pago del siniestro .....	11
<b>9.</b>	Definiciones que debes tener en cuenta para tu seguro .....	12
<b>10.</b>	Asistencias del producto .....	13

# 1. ¿Qué te cubrimos?

## 1.1. DESEMPLEO INVOLUNTARIO

BBVA SEGUROS TE PAGARÁ SEIS (6) CUOTAS DE TUS OBLIGACIONES FINANCIERAS CON EL BANCO BBVA COLOMBIA S.A. HASTA POR \$5.000.000 CADA UNA, EN CASO QUE SUFRAS LA PÉRDIDA DE TU EMPLEO DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:

- DESPIDO SIN JUSTA CAUSA.
- MUTUO ACUERDO ENTRE LAS PARTES, CON INDEMNIZACIÓN.
- LA NO RENOVACIÓN DE UN CONTRATO A TÉRMINO FIJO, OBRA O LABOR, TEMPORAL, PRESTACIÓN DE SERVICIOS O PROVISIONALIDAD; SIEMPRE Y CUANDO EXISTA CONTINUIDAD MÍNIMA DE 18 MESES, SE REQUERIRÁ QUE SE TRATE DEL MISMO EMPLEADOR Y EN EL CASO DE VARIOS CONTRATOS QUE ENTRE UNO Y OTRO NO SUPERE 15 DÍAS HÁBILES.
- LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE UN CONTRATO TÉRMINO FIJO, CONTRATO TEMPORAL O CONTRATO POR OBRA O LABOR, POR PARTE DEL EMPLEADOR ANTES DE LA FECHA DE SU VENCIMIENTO, SIEMPRE Y CUANDO EL CONTRATO HAYA SIDO CELEBRADO MÍNIMO POR 6 MESES.

### MUY IMPORTANTE

PARA QUE OPERE ESTE AMPARO, SE REQUIERE QUE SE CUMPLAN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

#### A. PARA CONSIDERARTE EMPLEADO DEBES CONTAR CON ALGUNO DE LOS SIGUIENTES CONTRATOS DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA:

- A TÉRMINO INDEFINIDO.
- A TÉRMINO FIJO, CONTRATO TEMPORAL, OBRA O LABOR, PRESTACIÓN DE SERVICIO, O CONTRATO EN PROVISIONALIDAD CON VIGENCIA IGUAL O SUPERIOR A SEIS MESES.
- CON EL SECTOR PÚBLICO O MIXTO, REGIDOS POR LA JURISDICCIÓN ORDINARIA TRABAJADORES OFICIALES.
- PARA TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO DE CARRERA ADMINISTRATIVA, INCLUYENDO AQUELLOS FUNCIONARIOS CON NOMBRAMIENTO PROVISIONAL, EXCEPTO LOS CARGOS DE ELECCIÓN POPULAR Y LOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN.
- TRABAJADORES DOCENTES DEL SECTOR PRIVADO, SIEMPRE Y CUANDO HAYA LABORADO CON EL MISMO EMPLEADOR O GRUPO ECONÓMICO POR UN PERIODO IGUAL O SUPERIOR A UN SEMESTRE ESCOLAR EN FORMA CONTINUA.
- TRABAJADORES DOCENTES DEL SECTOR PÚBLICO CUYO NOMBRAMIENTO SE HAYA REALIZADO A TRAVÉS DE UN ACTO ADMINISTRATIVO, SUJETO A QUE HAYA

LABORADO CON LA ENTIDAD PÚBLICA CORRESPONDIENTE POR UN PERÍODO IGUAL O SUPERIOR A UN SEMESTRE ESCOLAR EN FORMA CONTINUA.

- CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

**B. QUE HAYA TRANSCURRIDO UN PERIODO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DE LA VIGENCIA DE ESTE SEGURO. DICHO PERIODO COMENZARÁ DESDE EL INICIO DE LA VIGENCIA Y NO APLICA PARA SUS RENOVACIONES.**

## PARA TENER EN CUENTA

### PERIODO ACTIVO MÍNIMO DESPUÉS DE UN SINIESTRO

SÍ COMO ASEGURADO HAS SIDO INDEMNIZADO POR DESEMPLEO Y TE HAS REINCORPORADO A TU ACTIVIDAD ECONÓMICA, PARA PRESENTAR UNA NUEVA RECLAMACIÓN, DEBERÁS PERMANECER EN EJERCICIO DE ESTA, DURANTE CIENTO OCHENTA (180) DÍAS CONSECUTIVOS, CONTADOS A PARTIR DEL SEXTO (6) MES EN EL QUE TERMINA EL PAGO DE TU ÚLTIMA CUOTA INDEMNIZADA.

## 1.2. AMPARO DE ENFERMEDADES GRAVES

BBVA SEGUROS TE CUBRE EL PRIMER DIAGNÓSTICO DE UNA DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES, CUANDO OCURRA DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA:

- A. INFARTO DE MIOCARDIO:** MUERTE DE UNA PORCIÓN DEL MÚSCULO CARDÍACO COMO RESULTADO DE UNA INTERRUPCIÓN U OBSTRUCCIÓN BRUSCA EN EL SUMINISTRO DE SANGRE A LAS ARTERIAS CORONARIAS.
- B. CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA (BYPASS CORONARIO):** SER SOMETIDO A UN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO A TÓRAX ABIERTO, ENTENDIENDO COMO TAL EL PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO EN EL QUE SE CORRIGE EL ESTRECHAMIENTO U OBSTRUCCIÓN DE UNA O MÁS DE LAS ARTERIAS CORONARIAS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE INJERTOS.
- C. CÁNCER:** PRESENCIA, CRECIMIENTO DESCONTROLADO Y PROLIFERACIÓN DE CÉLULAS MALIGNAS CON POTENCIAL PARA INVADIR TEJIDOS U ÓRGANOS VECINOS Y DISEMINARSE A LUGARES DISTANTES.



- D. **ACCIDENTE CEREBROVASCULAR:** MUERTE DE UNA PORCIÓN CEREBRAL COMO RESULTADO DE UNA INTERRUPCIÓN BRUSCA DEL APORTE SANGUÍNEO YA SEA POR TROMBOSIS, POR INFARTO, O POR HEMORRAGIA MASIVA INTRACEREBRAL O DENTRO DEL ESPACIO SUBARACNOIDEO, CAUSANDO DEFICIENCIA NEUROLÓGICA MAYOR A (24) HORAS Y QUE COMO SECUELA DEJE EVIDENCIA DE DÉFICIT NEUROLÓGICO PERMANENTE.
- E. **INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA:** ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA QUE CONSISTE EN LA INCAPACIDAD TOTAL DE LOS RIÑONES PARA DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES: EXCRETORA Y REGULADORA; LO CUAL HACE NECESARIO SOMETER AL ASEGURADO A UN PROGRAMA DE DIÁLISIS PERITONEAL, HEMODIÁLISIS PERIÓDICA O TRASPLANTE RENAL.
- F. **ESCLEROSIS MÚLTIPLE:** ENFERMEDAD DEL SISTEMA NERVIOSO CENTRAL, CARACTERIZADA POR ZONAS DE DESMIELINIZACIÓN EN EL CEREBRO, OCASIONANDO PARESTESIAS EN UNA O MÁS EXTREMIDADES EN EL TRONCO, DEBILIDAD O PARAPLEJIA DE PIERNAS, BRAZOS, PARÁLISIS DEL NERVIÓ ÓPTICO O DEFICIENCIAS EN EL CONTROL VESICAL.
- G. **TRASPLANTE DE ÓRGANOS:** SOMETERSE COMO RECEPTOR A UNA CIRUGÍA DE TRASPLANTE DE CORAZÓN, PULMÓN, HÍGADO, PÁNCREAS, RIÑÓN, O MÉDULA ÓSEA.

## **MUY IMPORTANTE**

PARA ACCEDER A ESTA COBERTURA, EL DIAGNÓSTICO DEBE REALIZARSE DENTRO DE LA VIGENCIA DE TU SEGURO Y DEBE HABER TRANSCURRIDO UN PERIODO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DE LA VIGENCIA DE TÚ PÓLIZA.

## **PARA TENER EN CUENTA**

### **PERIODO ACTIVO MÍNIMO DESPUÉS DE UN SINIESTRO**

SÍ TÚ COMO ASEGURADO HAS SIDO INDEMNIZADO PREVIAMENTE POR ENFERMEDADES GRAVES, PARA PRESENTAR UNA NUEVA RECLAMACIÓN, DEBERÁS ESPERAR TRECIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL SEXTO (6) MES, EN EL QUE TE PAGARON TÚ ÚLTIMA INDEMNIZACIÓN.

LAS COBERTURAS DE DESEMPLEO Y ENFERMEDADES GRAVES SON EXCLUYENTES ENTRE SÍ, ES DECIR, NO SE PODRÁN RECLAMAR SIMULTÁNEAMENTE.

NO PUEDES RECLAMAR DOS EVENTOS DISTINTOS AL MISMO TIEMPO, SÓLO PODRÁS RECLAMAR LA INDEMNIZACIÓN POR EL EVENTO QUE OCURRIÓ PRIMERO. BBVA SEGUROS NO TE PAGARÁ ESTA COBERTURA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

## 2. ¿Qué no te cubrimos?

### 2.1. DESEMPLEO INVOLUNTARIO

- A. QUE HAYAS RENUNCIADO.
- B. SI ERES DESPEDIDO CON JUSTA CAUSA.
- C. POR LA TERMINACIÓN DEL PLAZO ESTIPULADO EN LOS CONTRATOS A TÉRMINO FIJO, OBRA O LABOR, TEMPORAL, PRESTACIÓN DE SERVICIOS O PROVISIONALIDAD.
- D. SI LA TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL SE DIO DE MUTUO ACUERDO ENTRE LAS PARTES, SIN INDEMNIZACIÓN.
- E. SI EL DESEMPLEO SE DA A CONSECUENCIA DE LA PARÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DEL EMPLEADOR BIEN SEA POR LA DESTRUCCIÓN DE SUS ACTIVOS, POR MEDIDA DE AUTORIDAD COMPETENTE O POR LA CESACIÓN DE SU ACTIVIDAD ECONÓMICA.
- F. SI ERES MIEMBRO ACTIVO DE LAS FUERZAS MILITARES O DE POLICÍA NACIONAL.
- G. SI TE ENCUENTRAS EN LICENCIA NO REMUNERADA O EN LICENCIA DE MATERNIDAD.
- H. POR PARTICIPACIÓN EN PAROS O HUELGAS EN CALIDAD DE EMPLEADO CON O SIN PAGO, SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO O CUALQUIER OTRA SITUACIÓN DONDE NO EXISTA UNA TERMINACIÓN FORMAL DEL CONTRATO DE TRABAJO.
- I. SI ERES EMPLEADO PÚBLICO CUYO CARGO SEA DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN O DE ELECCIÓN POPULAR.
- J. SI ERES TRABAJADOR INDEPENDIENTE.
- K. SI ESTÁS VINCULADAS POR COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO CON CONTRATOS DISTINTO A LOS MENCIONADOS EN ESTA COBERTURA.
- L. POR TERMINACIÓN DE CONTRATOS EN PERIODO DE PRUEBA.

### 2.2. ENFERMEDADES GRAVES

BBVA SEGUROS NO TE CUBRIRÁ ESTA COBERTURA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. INFARTO DE MIOCARDIO: INFARTO DE MIOCARDIO SILENTE O ANTIGUO Y OTROS SÍNDROMES CORONARIOS AGUDOS.
- B. CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA (BYPASS CORONARIO): CIRUGÍA DE REVASCULARIZACIÓN MIOCÁRDICA (BYPASS CORONARIO), ANGIOPLASTIA Y/O CUALQUIER OTRA INTERVENCIÓN INTRA-ARTERIAL CUANDO SE LLEVEN A CABO A TRAVÉS DE PROCEDIMIENTOS LÁSER.
- C. CÁNCER: LESIONES PREMALIGNAS, BENIGNAS O CON POTENCIAL DE MALIGNIDAD; CÁNCER IN SITU O NO



INVASIVO; TUMORES DE PIEL, EXCEPTO MELANOMA MALIGNO MAYOR DE 0,7 MM BRESLOW Y / O DESCRITOS HISTOLÓGICAMENTE POR LA SÉPTIMA EDICIÓN DE LA CLASIFICACIÓN TNM DEL AJCC MAYOR QUE LA ETAPA T1AN0M0; CUALQUIER ETAPA DE LA NEOPLASIA INTRAEPITELIAL CERVICAL; TUMORES TRATADOS SOLO POR PROCEDIMIENTOS ENDOSCÓPICOS Y TUMORES DE VEJIGA URINARIA QUE NO HAN INVADIDO LA CAPA MUSCULAR (TIS Y TA); TUMORES DE PRÓSTATA A MENOS QUE SE CLASIFIQUEN HISTOLÓGICAMENTE COMO QUE TENGAN UN PUNTAJE DE GLEASON MAYOR QUE 6 O QUE HAYAN PROGRESADO AL MENOS A LA CLASIFICACIÓN CLÍNICA TNM T2N0M0; TUMOR DE TIROIDES EN SUS ETAPAS INICIALES QUE MIDE MENOS DE 2 CM DE DIÁMETRO Y SE DESCRIBE HISTOLÓGICAMENTE COMO T1N0M0 DE LA CLASIFICACIÓN TNM DE LA SÉPTIMA EDICIÓN DE AJCC; LEUCEMIA LINFOCÍTICA CRÓNICA A MENOS QUE SE CLASIFIQUE HISTOLÓGICAMENTE COMO QUE HA PROGRESADO AL MENOS A LA ETAPA A DE BINET.

- D. **ACCIDENTE CEREBROVASCULAR:** ENFERMEDADES CEREBROVASCULARES TRANSITORIAS ISQUÉMICAS; LESIONES TRAUMÁTICAS DE TEJIDO CEREBRAL O VASOS SANGUÍNEOS, DÉFICIT NEUROLÓGICO DEBIDO A HIPOXIA GENERAL, INFECCIÓN, ENFERMEDAD INFLAMATORIA, MIGRAÑA O INTERVENCIÓN MÉDICA; HALLAZGOS INCIDENTALS EN ESTUDIO DE IMAGEN (SCAN CT O RESONANCIA MAGNÉTICA), SIN SÍNTOMAS CLÍNICOS CLARAMENTE RELACIONADOS (ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR SILENCIOSA); MUERTE DEL NERVIÓ ÓPTICO OCULAR.
- E. **INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA** INSUFICIENCIA RENAL AGUDA CON DIÁLISIS TEMPORAL.
- F. **ESCLEROSIS MÚLTIPLE:** OTRAS CAUSAS DE DAÑO NEUROLÓGICO COMO LUPUS ERITEMATOSO SISTÉMICO O INFECCIONES POR EL VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA.
- G. **TRASPLANTE DE ÓRGANOS:** EL TRASPLANTE DE OTROS ÓRGANOS DIFERENTES A LOS MENCIONADOS, TEJIDOS O CÉLULAS.
- H. NO TE CUBRE ENFERMEDADES GRAVES PREVIAMENTE DIAGNOSTICADAS AL MOMENTO DE TOMAR EL SEGURO.
- I. NO CUBRE VIH, SIDA Y LOS PADECIMIENTOS DERIVADOS DE ÉSTOS.

### 2.3. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES AL SEGURO

- A. NO ACREDITAR HABER ESTADO EJERCIENDO ACTIVIDAD ECONÓMICA DURANTE AL MENOS 90 DÍAS PREVIOS A LA OCURRENCIA DEL EVENTO CUBIERTO.
- B. POR SINIESTROS OCURRIDOS DENTRO DEL PERIODO DE CARENCIA.
- C. POR MANIPULACIÓN DE EXPLOSIVOS O ARMAS DE FUEGO.
- D. POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, TERRORISMO, ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL, HUELGA, TERREMOTO, TEMBLOR, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, TIFÓN HURACÁN, TORNADO, CICLÓN, FUEGO SUBTERRÁNEO, INUNDACIÓN, RAYO U OTRA CONVULSIÓN DE LA NATURALEZA.
- E. POR ACTOS TERRORISTAS O ACTOS DE GUERRA (INTERNA O EXTERNA; DECLARADA O NO).

## 3. Edades para ingresar al seguro y edades hasta las cuales existe cobertura del seguro

Ten en cuenta las siguientes edades de ingreso y permanencia en el seguro:

Edad mínima de ingreso	Edad máxima de ingreso	Edad máxima de permanencia
18 años	78 años y 364 días	Un día antes de que cumplas los 91 años.

## 4. Prohibición de modificación unilateral

BBVA Seguros, no podrá hacer modificaciones unilaterales a tu seguro, ni exigirte condiciones previas para el inicio o permanencia de los amparos de tu póliza. Lo anterior, conforme al parágrafo 1. Art. 2.31.2.2.2 del D. 2555 de 2010.

## 5. Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia o inexactitud en dicha declaración

### MUY IMPORTANTE

TEN EN CUENTA QUE TIENES LA OBLIGACIÓN LEGAL DE DECLARAR SINCERAMENTE EL ESTADO DEL RIESGO, ES DECIR, QUE ESTÉS LABORANDO DE FORMA CONTINUA EN CALIDAD DE TRABAJADOR DEPENDIENTE. ASÍ MISMO, DEBES SABER QUE EN CASO DE FALTAR A LA VERDAD EN DICHA DECLARACIÓN O EN CASO DE OMITIR HECHOS RELEVANTES QUE HUBIESEN LLEVADO A LA COMPAÑÍA A NO ASEGURARTE, NO HABRÁ LUGAR AL PAGO DE INDEMNIZACIÓN ALGUNA.

## 6. ¿Cuándo termina tu seguro?

En adición a las causales que fija la ley, tu seguro terminará:

- A. Cuando tu cumplas la edad máxima de permanencia prevista en la condición tercera de esta póliza.
- B. Cuando termines la obligación financiera a la cual está referido este seguro.
- C. Cuando fallezca el asegurado.



## 7. ¿Qué hacer en caso de siniestro?

Reporta tu siniestro a través de los siguientes canales de comunicación:

- ✉ **Correo electrónico:** siniestros.co@bbva.com
- ☎ **Línea a nivel nacional:** 018000934020
- ☎ **Línea en Bogotá:** 3078080

Si reportas tu siniestro por medio del correo electrónico mencionado anteriormente, para mayor agilidad y claridad te recomendamos que en el asunto identifiques tu correo como: **Aviso de Siniestro, nombre de producto a reclamar, número de la póliza a reclamar, nombre completo del cliente y número del documento de identificación.**

En este correo haz una breve descripción de los hechos que generaron el evento o la pérdida, donde nos dejes claro **la fecha y lugar de ocurrencia.**

Sin perjuicio de la libertad probatoria que asiste, deberás acompañar los siguientes documentos, teniendo en cuenta el amparo reclamado:

Enfermedades Graves	Desempleo	Documentos
X	X	Formato de presentación de Indemnizaciones
	X	Certificación del anterior empleador (donde se indique tiempo de contrato, fecha de ingreso, fecha de terminación y causa del despido y/o copia del contrato, solo por una vez)
	X	Copia de la liquidación elaborada por el empleador y/o acuerdo de conciliación. Solo para despido de mutuo acuerdo.
X		Diagnóstico de la enfermedad emitido por el médico tratante - Informe de Patología.

**BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.** se reserva el derecho de solicitar cualquier documento adicional necesario para el trámite de la reclamación.

Una vez recibidos los documentos necesarios, LA COMPAÑÍA emitirá su decisión dentro de los 10 días hábiles siguientes.

## 8. Pago del Siniestro

### 8.1. ¿A quién se paga?

Ten presente que este es un seguro que se encuentra vinculado al pago de seis (6) cuotas del crédito al que está referido, las cuales están previstas a continuación en esta póliza.

Por lo tanto, en caso de siniestro, el valor de dichas cuotas se le pagará a la entidad financiera que figure como beneficiaria onerosa en dicha póliza de seguro.

### 8.2. ¿Cómo se paga?

BBVA Seguros pagará a la entidad financiera beneficiaria del seguro de la siguiente forma:

- A. Se pagará el monto mensual adeudado hasta máximo de **seis 6 cuotas** del crédito por cada evento ya sea por desempleo involuntario o enfermedades graves, con un valor máximo a indemnizar de **\$ 5.000.000 por cuota**.
- B. Las cuotas de las obligaciones financieras que reconocerá la compañía corresponden al valor de las cuotas mensuales por concepto de amortización de capital e interés corrientes e incluyen costos adicionales asociados al mismo, correspondientes al pago de las deudas adquiridas con el beneficiario oneroso, incluyendo el valor de las primas de los seguros, se aclara que no se contempla los interés moratorios.



## 9. Definiciones que debes tener en cuenta para tu seguro

Para que tengas un mejor conocimiento de este seguro, te presentamos las siguientes definiciones:

### **PRIMA DEL SEGURO:**

La prima del presente seguro será de pago mensual.

### **TOMADOR:**

Es la persona natural o jurídica que suscribe el contrato con la compañía, quien actuando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.

### **ASEGURADO:**

Es la persona natural o jurídica titular del interés asegurable objeto del presente Contrato de Seguro, debidamente nombrada como tal en la Carátula de la Póliza.

### **BENEFICIARIO:**

Es la persona natural o jurídica designada por el asegurado y que resulta titular del derecho a la indemnización.

### **PERIODO DE CARENCIA:**

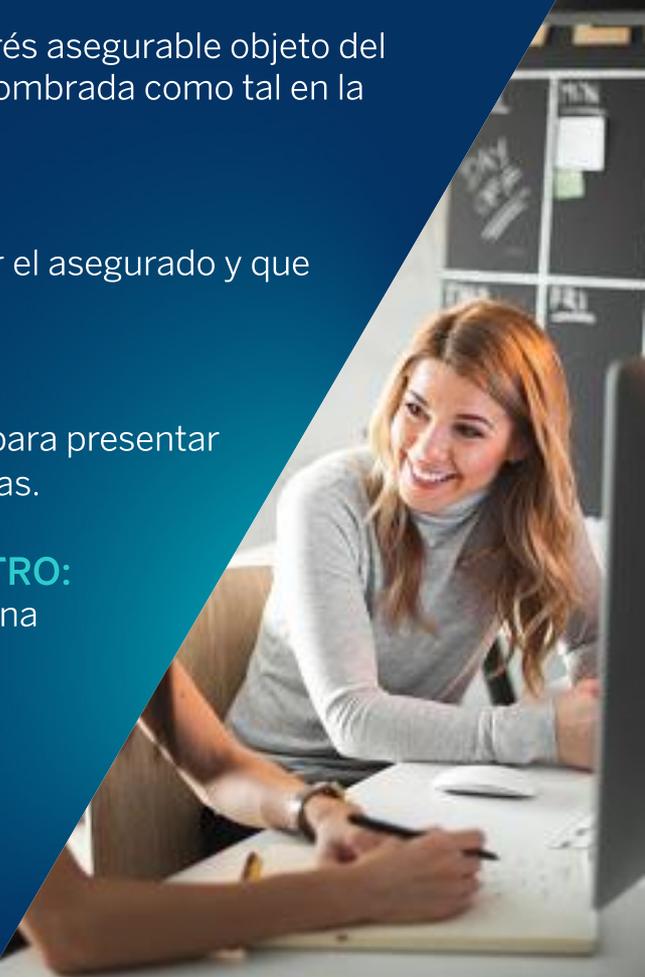
Periodo de permanencia mínimo en la póliza para presentar la primera reclamación será de treinta (30) días.

### **PERIODO MÍNIMO DESPUÉS DE SINIESTRO:**

Periodo que se debe esperar para presentar una nueva reclamación

### **ASISTENCIA:**

Servicio telefónico al cual puede acceder el asegurado en caso de requerir una orientación de acuerdo a los beneficios estipulados en las condiciones de su póliza.



## 10. Asistencias de tu producto

BBVA SEGUROS pone a tu disposición las siguientes asistencias:

### 10.1. Asesoría Jurídica Laboral:

Como asegurado contarás con una asesoría básica general en temas laborales en caso de desempleo involuntario de manera telefónica y/o virtual. Los temas de esta asesoría podrán ser: Indemnizaciones, Liquidación Laboral, Documentación de Salida, entre otros.

Esta asistencia no implica la asistencia jurídica en ningún tipo de proceso penal.

Tendrás disponibles máximo 2 Eventos por Año con una duración estimada por evento de Máximo 30 minutos.

### 10.2. Línea de atención para el desempleo:

Si como asegurado sufres de desempleo involuntario, se pondrá a tu disposición una Línea gratuita para consultas y orientación acerca de las dudas más comunes, como por ejemplo: Beneficios con la Caja de Compensación (Subsidio de Desempleo), Retiro de Cesantías, Refinanciación de tus deudas, como mantener tus Cobertura de Salud, proceso para hacer efectivo tu seguro de desempleo, entre otras.

Tendrás disponibles Máximo 5 Eventos por Año con una duración estimada por evento de Máximo 30 minutos.

### 10.3. Wellness - Asistencia Emocional:

Como asegurado se pone a tu disposición un servicio de asistencia psicológica telefónica y/o virtual en caso de pérdida de empleo. Este servicio no implica un diagnóstico médico, receta de ningún medicamento y no hará parte de la historia clínica del asegurado, está solo será una orientación general en caso de desempleo involuntario.

Tendrás disponibles Máximo 2 Eventos por Año con una duración estimada por evento de Máximo 30 minutos.

#### 10.4. Asesoría financiera

En caso de que ocurra Desempleo Involuntario, como asegurador podrás acceder al servicio de Asesoría Financiera de manera telefónica y/o virtual donde un profesional te hará recomendaciones y te ayudará a organizar tus finanzas mientras te vinculas nuevamente al mercado laboral.

Tendrás disponibles Máximo 2 Eventos por Año con una duración estimada por evento de Máximo 30 minutos.

#### 10.5. Beneficios Premium del Empleo.com:

Sí como asegurado pierdes tu empleo podrás acceder a los Beneficios del Empleo.com Premium así:

- Asesor Hoja de Vida
- Prueba Conductual
- Estudio de Salarios
- Prioridad en Búsquedas en el Empleo.com

Esta asistencia quedará activa para ti como asegurado, en el momento en que ocurra desempleo involuntario y que las condiciones por las cuales ocurrió se encuentren amparadas por esta cobertura.

La licencia se mantendrá activa si durante el año como asegurado mantienes tu póliza de seguro vigente en otro caso se inactivará el servicio

\*No aplica para tarjetas de crédito.

#### 10.6. Asesoría Laboral Integral (Diseño de perfil del cliente):

Como asegurado contarás con la asesoría telefónica y/o virtual con profesionales que te ayudarán a diseñar tu perfil en las Redes Sociales de Búsqueda de Empleo, te asesorarán en imagen y en cómo prepararte para una entrevista.

Como asegurado, esta asistencia puedes utilizarla en cualquier momento

Tendrás disponibles Máximo 2 Eventos por Año con una duración estimada por evento de Máximo 30 minutos.

1. Todas las asistencias puestas a tu disposición como asegurado son de medio y no de resultado y las mismas consisten en una asesoría y/o acompañamiento para ti por un eventual desempleo involuntario.
2. Las presentes asistencias son asesorías y/o sugerencias para ti como asegurado, te corresponderá definir lo que es más conveniente para tu situación sobre lo cual no tendrán responsabilidad ni el Banco ni la Aseguradora.
3. Con estas asistencias no se te realizará ningún reembolso ni compensación a favor tuyo como asegurado, ya que son solamente servicios de asesoría y/o acompañamiento.
4. A través de estas asistencias se te brinda asesoría y/o acompañamiento como asegurado, sin embargo, estas no corresponden a un servicio de outplacement, bolsa de empleo y otras similares.

### Horario de atención.

Para todos los servicios de asistencia:  
Lunes a Viernes de **8:00 am** a **5:00 pm** y  
Sábados de **8:00 am** a **2:00 pm**

Todo lo no previsto en esta póliza se regulará por las disposiciones del **Código de Comercio.**

Para mayor información de nuestros productos y servicios:

Puedes comunicarte al **01 8000 934 020** a nivel nacional, al **3078080** en Bogotá, escríbenos al buzón **clientes@bbvaseguros.com.co** o ingresa a nuestra página web **www.bbvaseguros.com.co**



**PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO  
DEUDORES BANCASEGUROS****AMPARO BÁSICO**

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., EN ADELANTE DENOMINADA “LA COMPAÑÍA”, CUBRE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO CONTRA EL RIESGO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO EL SUICIDIO Y HOMICIDIO DESDE EL PRIMER DÍA, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO.

**EXCLUSIONES**

EL AMPARO BÁSICO NO CONTEMPLA EXCLUSIONES

**CONDICIONES GENERALES****CLÁUSULA PRIMERA – EL TOMADOR**

Es la persona jurídica a cuyo nombre se expide la presente póliza para asegurar un número determinado de personas.

**CLÁUSULA SEGUNDA – GRUPO ASEGURADO**

Es el constituido por un conjunto de personas naturales vinculadas bajo una misma personería jurídica en virtud de una situación legal reglamentaria, o que tienen con una tercera persona (TOMADOR) relaciones estables de la misma naturaleza, cuyo vínculo no tenga relación con el único propósito de contratar el seguro de vida.

**CLÁUSULA TERCERA – PAGO DE PRIMAS**

El pago de la primera prima o cuota es condición indispensable para la iniciación de la vigencia del seguro.

Para el pago de las demás primas anuales o fraccionadas, “LA COMPAÑÍA” concede sin recargo de intereses un plazo de gracia de un mes a partir de la fecha de cada vencimiento. Durante dicho plazo se considerará el seguro en vigor y por consiguiente si ocurriere algún siniestro, “LA COMPAÑÍA” tendrá la obligación de pagar el valor asegurado correspondiente, previa deducción de las primas o fracciones causadas pendientes de pago por parte del tomador, hasta completar la anualidad respectiva.

Si las primas posteriores a la primera no fueran pagadas antes de vencerse el plazo de gracia, se producirá la terminación del contrato y “LA COMPAÑÍA” quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración de dicho plazo.

**CLÁUSULA CUARTA – FRACCIONAMIENTO DE PRIMAS**

Las primas están calculadas con forma de pago anual, pero pueden ser pagadas en fracciones semestrales, trimestrales o mensuales, mediante aplicación de recargos.

En grupo deudores las primas dependen de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, por lo tanto estas primas no están sujetas a recargo por grupo fraccionado.

**CLÁUSULA QUINTA – REVOCACIÓN DEL CONTRATO**

Si el Tomador avisa por escrito a “LA COMPAÑÍA” para que esta póliza sea revocada, será responsable de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la revocación. El contrato quedará revocado en la fecha del recibo de tal comunicación por “LA COMPAÑÍA” o en la fecha especificada por el tomador, si esta es posterior a la fecha de recibido para tal terminación y el tomador será responsable de pagar a “LA COMPAÑÍA” todas las primas adeudadas en esa fecha.

“LA COMPAÑÍA” devolverá la parte proporcional de las primas pagadas y no devengadas desde la fecha de revocación. El valor de la prima devengada y de la devolución se calculará a prorrata.

**CLÁUSULA SEXTA – DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

El tomador y los asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por “LA COMPAÑÍA”.

La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por “LA COMPAÑÍA”, la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del presente contrato. Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud produce igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero “LA COMPAÑÍA” sólo estará obligada en caso de siniestro a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, se aplicará lo contenido en el artículo 1058 del código de comercio.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA - IRREDUCTIBILIDAD**

Transcurridos dos (2) años en vida del asegurado, desde la fecha en que se perfecciona el contrato, el valor del seguro no podrá ser reducido por causa de error en la declaración de asegurabilidad.

## **CLÁUSULA OCTAVA – TERMINACIÓN DEL AMPARO BÁSICO**

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos, termina por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago de prima.
- b. Cuando el tomador solicite por escrito la exclusión del seguro, excepto en el seguro de deudores.
- c. Un mes después de haber dejado de pertenecer al grupo asegurado.
- d. Al vencimiento de la póliza si ésta no se renueva.
- e. A la terminación o revocación del contrato por parte del tomador.
- f. En el aniversario de la póliza más próximo a la fecha en que el asegurado cumpla la edad definida en las condiciones generales y particulares de la póliza.
- g. Por la extinción total de la obligación en el caso de seguros de deudores.
- h. Al momento en que a un asegurado se le indemnice los porcentajes de la suma asegurada contemplados en el anexo de Incapacidad Total y Permanente, desmembración o inutilización, si han sido contratados por el tomador.
- i. En el momento de disolución del grupo asegurado.

Se entenderá disuelto, cuando el grupo quede integrado por un número inferior a 10 asegurados durante la vigencia de la póliza.

## **CLÁUSULA NOVENA – RENOVACIÓN**

La presente póliza es renovable a voluntad de las partes contratantes.

Si las partes, con anticipación no menor de un mes a la fecha de su vencimiento no manifestare lo contrario, el contrato se entenderá renovado automáticamente por un período igual al pactado, sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula quinta de la presente póliza.

## **CLÁUSULA DÉCIMA- CONVERTIBILIDAD**

Los asegurados que se separen del grupo tendrán derecho a asegurarse sin nuevos requisitos médicos o de asegurabilidad, hasta por una suma igual a la que tengan bajo esta póliza, pero sin beneficios adicionales, en cualquiera de los planes de seguro individual de los que emite “LA COMPAÑÍA”, con excepción de los planes

temporales o crecientes, siempre y cuando lo solicite dentro de un mes contado a partir de su retiro del grupo asegurado. El seguro individual se emitirá de acuerdo con las condiciones del respectivo plan y conforme a la tarifa aplicable a la edad alcanzada por el asegurado y su ocupación en la fecha de solicitud. En caso de haberse aceptado bajo la póliza riesgos subnormales, se expedirán los certificados individuales con la clasificación impuesta bajo la póliza de grupo y la extra-prima que corresponda.

Si el asegurado fallece dentro del plazo para solicitar la póliza de vida individual, conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, sin que ella se hubiere expedido (medie solicitud o pago de prima) sus beneficiarios tendrán derecho a la prestación aseguradora bajo la póliza respectiva.

## **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA- INEXACTITUD DE LA DECLARACIÓN DE LA EDAD**

Si respecto a la edad del asegurado se comprobare inexactitud en la declaración de asegurabilidad, se aplicarán las siguientes normas:

- a. Si la edad verdadera está fuera de los límites autorizados de la tarifa de “LA COMPAÑÍA”, el contrato quedará sujeto a la sanción prevista en el artículo 1058 del Código de Comercio.
- b. Si es mayor que la declarada, el seguro se reducirá en la proporción necesaria para que su valor guarde relación matemática con la prima anual percibida por “LA COMPAÑÍA”.
- c. Si es menor, el valor del seguro se aumentará a la misma proporción establecida en el literal b.

## **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA- CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO**

“LA COMPAÑÍA” o el Tomador cuando sea autorizado, expedirá para cada asegurado un certificado individual con aplicación a esta póliza. En caso de cambio de beneficiarios o de valor asegurado, se expedirá un nuevo certificado que reemplazara al anterior.

## **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA- DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS**

El beneficiario puede ser a título oneroso y debe nombrarse expresamente al suscribirse el seguro.

Cuando el beneficiario sea título gratuito, el asegurado lo podrá cambiar en cualquier momento, pero tal cambio sólo surtirá efecto a partir de la fecha de notificación escrita a “LA COMPAÑÍA”.

Cuando no se designen los beneficiarios o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, tendrán la calidad de tales el cónyuge del asegurado en la mitad del seguro, y los herederos

legales de esté en la otra mitad. Igual solución se les dará si la designación del beneficiario ha sido a título gratuito y ocurre uno de los eventos siguientes: Si el asegurado y el beneficiario mueren simultáneamente o se ignora cuál de los dos ha muerto primero y si la designación ha sido a título oneroso y ocurre cualquiera de los dos últimos eventos mencionados, el seguro será provecho únicamente de los herederos del beneficiario.

## **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA – PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN**

El asegurado o el beneficiario según el caso, quedará privado de todo derecho procedente de la presente póliza, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieran otros medios o documentos engañosos o dolosos.

## **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA – AVISO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro de cualquiera de los asegurados, el tomador o beneficiario deberá dar aviso a “LA COMPAÑÍA” dentro de los 60 días comunes siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

## **CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA– PAGO DE INDEMNIZACIONES**

“LA COMPAÑÍA” pagará el valor del seguro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o el beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante “LA COMPAÑÍA”. Vencido este plazo, “LA COMPAÑÍA” reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario además del valor a indemnizar, lo estipulado en el artículo 1080 del código de comercio.

Para el pago de la indemnización, el tomador o beneficiarios, entregarán a “LA COMPAÑÍA” las pruebas legales necesarias y cualquier otro documento indispensable que “LA COMPAÑÍA” esté en derecho de exigir para acreditar la ocurrencia del siniestro.

El tomador o el beneficiario, a petición de “LA COMPAÑÍA”, deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle la investigación del siniestro. En caso de incumplimiento de esta obligación, “LA COMPAÑÍA” podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

“LA COMPAÑÍA” pagará por conducto del tomador a los beneficiarios, o directamente a estos la indemnización a que está obligada por la presente póliza y sus anexos, si los hubiere.

## **CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA– DERECHOS DE INSPECCIÓN**

“LA COMPAÑÍA” se reserva el derecho de inspeccionar los libros y documentos del tomador que se refieran al manejo de esta póliza.

## **CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA– ADHESIÓN**

Si durante la vigencia de este seguro se presentan modificaciones a las condiciones generales de la póliza, legalmente aprobados y que representen un beneficio a favor del asegurado, estas modificaciones se considerarán automáticamente incorporadas a la póliza, siempre que el cambio no implique un aumento a la prima originalmente pactada.

## **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA– NOTIFICACIONES**

Para cualquier notificación que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito (cuando la ley así lo exija) y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío del aviso por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección registrada por las partes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA– PRESCRIPCIÓN**

La prescripción de las acciones derivadas de las parte de la presente póliza, se registrá de acuerdo con la ley.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA– DISPOSICIONES LEGALES**

Para los demás efectos contemplados en este contrato, la presente póliza se registrá por lo estipulado en el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA– OBLIGACIONES DEL TOMADOR / ASEGURADO**

Con fundamento en normas legales el tomador o asegurado de la póliza mantendrá vigente la información que exige la Compañía como requisito para la vinculación de clientes según los formularios propuestos y, para efecto, la actualizará al momento de renovación o por lo menos anualmente. Cuando se trate de un beneficiario diferente al asegurado que reciba la indemnización del seguro, deberá suministrar la información como requisito previo para el respectivo pago.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA– DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá, D.C. en la República de Colombia.

**ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**

Por convenio entre LA COMPAÑÍA y el tomador, el presente anexo hace parte de la póliza de vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

**1. AMPAROS****1.1 INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**

SI DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDE Y ANTES DE CUMPLIR EL ASEGURADO LA EDAD DEFINIDA EN LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA, SI COMO ASEGURADO SUFRE UNA INCAPACIDAD QUE IMPIDA DE EN FORMA TOTAL Y PERMANENTE REALIZAR CUALQUIER TIPO DE ACTIVIDAD U OCUPACIÓN SIEMPRE QUE NO HAYA SIDO PROVOCADA POR EL ASEGURADO LA COMPAÑÍA PAGARÁ EL 100% DEL VALOR ASEGURADO.

SÓLO SE CONSIDERARÁ COMO INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE PARA EFECTOS DE ESTE SEGURO, CON INDEPENDENCIA DE SI PERTENECE O NO A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, CUANDO EXISTA UNA CALIFICACIÓN DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL, EN FIRME, REALIZADA POR LA EPS, LA ARL O LA AFP A LA CUAL SE ENCUENTRE 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.

**2. CONVERTIBILIDAD**

El derecho de conversión previsto en la póliza no es aplicable a este anexo.

**ANEXO PARA PÓLIZA DE DEUDORES**

Por convenio entre “LA COMPAÑÍA” y el tomador, el presente anexo hace parte de la Póliza de Vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

**AMPARO**

AMPARA CONTRA EL RIESGO DE MUERTE A LOS DEUDORES DEL TOMADOR DE LA PRESENTE PÓLIZA

**CAUSALES DE TERMINACIÓN**

- A. Por extinción total de la obligación
- B. Por muerte o incapacidad total y permanente (si se ha contratado este amparo) del deudor.

**CONDICIONES PARTICULARES**

1. La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años.
2. Para los efectos del presente anexo, la iniciación del seguro para cada uno de los asegurados individualmente considerados amparados por la presente póliza, queda condicionada a la entrega real del dinero, por lo tanto la cobertura individual se inicia en la fecha del desembolso del mismo.
3. Se considera como tomador al acreedor, quien tendrá carácter de beneficiario a título oneroso hasta por el saldo insoluto de la deuda. Entendiéndose por saldo insoluto el capital no pagado, más los intereses corrientes calculados hasta la fecha del fallecimiento del deudor. En el evento de existir mora en las obligaciones se comprenderán, además, los intereses moratorios y

las primas del seguro de vida grupo deudores no pagadas por el deudor.

4. Cuando el valor de la deuda a la cual se vincula el seguro, se expresa en Unidades de Valor Real UVR, adeudadas será calculada con base en la cantidad de Unidades de Valor Real UVR adeudadas en la fecha del fallecimiento, liquidada a la cotización del día en que se efectúe el pago del siniestro o en la fecha en la cual “LA COMPAÑÍA” informe por escrito al tomador su aceptación de la declaratoria de Incapacidad Total y Permanente del deudor según el caso y si ha contratado este amparo.
5. La vigencia de la póliza depende de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, motivo por el cual no supone recargo en la prima correspondiente.

**CLÁUSULA PARTICULAR PARA TODOS LOS AMPAROS – EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA**

Aplica para el amparo básico:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 74 años más 364 días.
- Permanencia: Hasta el fin del crédito.

Aplica para el anexo de incapacidad total y permanente:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 69 años más 364 días.
- Permanencia: 71 años más 364 días.

**PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO  
DEUDORES BANCASEGUROS**

**AMPARO BÁSICO**

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., EN ADELANTE DENOMINADA “LA COMPAÑÍA”, CUBRE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO CONTRA EL RIESGO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO EL SUICIDIO Y HOMICIDIO DESDE EL PRIMER DÍA, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO.

**EXCLUSIONES**

EL AMPARO BÁSICO NO CONTEMPLA EXCLUSIONES

**CONDICIONES GENERALES**

**CLÁUSULA PRIMERA – EL TOMADOR**

Es la persona jurídica a cuyo nombre se expide la presente póliza para asegurar un número determinado de personas.

**CLÁUSULA SEGUNDA – GRUPO ASEGURADO**

Es el constituido por un conjunto de personas naturales vinculadas bajo una misma personería jurídica en virtud de una situación legal reglamentaria, o que tienen con una tercera persona (TOMADOR) relaciones estables de la misma naturaleza, cuyo vínculo no tenga relación con el único propósito de contratar el seguro de vida.

**CLÁUSULA TERCERA – PAGO DE PRIMAS**

El pago de la primera prima o cuota es condición indispensable para la iniciación de la vigencia del seguro.

Para el pago de las demás primas anuales o fraccionadas, “LA COMPAÑÍA” concede sin recargo de intereses un plazo de gracia de un mes a partir de la fecha de cada vencimiento. Durante dicho plazo se considerará el seguro en vigor y por consiguiente si ocurriere algún siniestro, “LA COMPAÑÍA” tendrá la obligación de pagar el valor asegurado correspondiente, previa deducción de las primas o fracciones causadas pendientes de pago por parte del tomador, hasta completar la anualidad respectiva.

Si las primas posteriores a la primera no fueran pagadas antes de vencerse el plazo de gracia, se producirá la terminación del contrato y “LA COMPAÑÍA” quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración de dicho plazo.

**CLÁUSULA CUARTA – FRACCIONAMIENTO DE PRIMAS**

Las primas están calculadas con forma de pago anual, pero pueden ser pagadas en fracciones semestrales, trimestrales o mensuales, mediante aplicación de recargos.

En grupo deudores las primas dependen de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, por lo tanto estas primas no están sujetas a recargo por pago fraccionado.

**CLÁUSULA QUINTA – REVOCACIÓN DEL CONTRATO**

Si el Tomador avisa por escrito a “LA COMPAÑÍA” para que esta póliza sea revocada, será responsable de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la revocación. El contrato quedará revocado en la fecha del recibo de tal comunicación por “LA COMPAÑÍA” o en la fecha especificada por el tomador, si esta es posterior a la fecha de recibido para tal terminación y el tomador será responsable de pagar a “LA COMPAÑÍA” todas las primas adeudadas en esa fecha.

“LA COMPAÑÍA” devolverá la parte proporcional de las primas pagadas y no devengadas desde la fecha de revocación. El valor de la prima devengada y de la devolución se calculará a prorrata.

**CLÁUSULA SEXTA – DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

El tomador y los asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por “LA COMPAÑÍA”.

La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por “LA COMPAÑÍA”, la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del presente contrato. Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud produce igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculparable del tomador, el contrato no será nulo, pero “LA COMPAÑÍA” sólo estará obligada en caso de siniestro a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, se aplicará lo contenido en el artículo 1058 del código de comercio.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA - IRREDUCTIBILIDAD**

Transcurridos dos (2) años en vida del asegurado, desde la fecha en que se perfecciona el contrato, el valor del seguro no podrá ser reducido por causa de error en la declaración de asegurabilidad.

#### **CLÁUSULA OCTAVA – TERMINACIÓN DEL AMPARO BÁSICO**

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos, termina por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago de prima.
- b. Cuando el tomador solicite por escrito la exclusión del seguro, excepto en el seguro de deudores.
- c. Un mes después de haber dejado de pertenecer al grupo asegurado.
- d. Al vencimiento de la póliza si ésta no se renueva.
- e. A la terminación o revocación del contrato por parte del tomador.
- f. En el aniversario de la póliza más próximo a la fecha en que el asegurado cumpla la edad definida en las condiciones generales y particulares de la póliza.
- g. Por la extinción total de la obligación en el caso de seguros de deudores.
- h. Al momento en que a un asegurado se le indemnice los porcentajes de la suma asegurada contemplados en el anexo de Incapacidad Total y Permanente, desmembración o inutilización, si han sido contratados por el tomador.
- i. En el momento de disolución del grupo asegurado.

Se entenderá disuelto, cuando el grupo quede integrado por un número inferior a 10 asegurados durante la vigencia de la póliza.

#### **CLÁUSULA NOVENA – RENOVACIÓN**

La presente póliza es renovable a voluntad de las partes contratantes.

Si las partes, con anticipación no menor de un mes a la fecha de su vencimiento no manifestare lo contrario, el contrato se entenderá renovado automáticamente por un período igual al pactado, sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula quinta de la presente póliza.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- CONVERTIBILIDAD**

Los asegurados que se separen del grupo tendrán derecho a asegurarse sin nuevos requisitos médicos o de asegurabilidad, hasta por una suma igual a la que tengan bajo esta póliza, pero sin beneficios adicionales, en cualquiera de los planes de seguro individual de los que emite “LA COMPAÑÍA”, con excepción de los planes

temporales o crecientes, siempre y cuando lo solicite dentro de un mes contado a partir de su retiro del grupo asegurado. El seguro individual se emitirá de acuerdo con las condiciones del respectivo plan y conforme a la tarifa aplicable a la edad alcanzada por el asegurado y su ocupación en la fecha de solicitud. En caso de haberse aceptado bajo la póliza riesgos subnormales, se expedirán los certificados individuales con la clasificación impuesta bajo la póliza de grupo y la extra-prima que corresponda.

Si el asegurado fallece dentro del plazo para solicitar la póliza de vida individual, conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, sin que ella se hubiere expedido (medie solicitud o pago de prima) sus beneficiarios tendrán derecho a la prestación aseguradora bajo la póliza respectiva.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA- INEXACTITUD DE LA DECLARACIÓN DE LA EDAD**

Si respecto a la edad del asegurado se comprobare inexactitud en la declaración de asegurabilidad, se aplicarán las siguientes normas:

- a. Si la edad verdadera está fuera de los límites autorizados de la tarifa de “LA COMPAÑÍA”, el contrato quedará sujeto a la sanción prevista en el artículo 1058 del Código de Comercio.
- b. Si es mayor que la declarada, el seguro se reducirá en la proporción necesaria para que su valor guarde relación matemática con la prima anual percibida por “LA COMPAÑÍA”.
- c. Si es menor, el valor del seguro se aumentará en la misma proporción establecida en el literal b.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA- CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO**

“LA COMPAÑÍA” o el Tomador cuando sea autorizado, expedirá para cada asegurado un certificado individual con aplicación a esta póliza. En caso de cambio de beneficiarios o de valor asegurado, se expedirá un nuevo certificado que reemplazara al anterior.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA- DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS**

El beneficiario puede ser a título oneroso y debe nombrarse expresamente al suscribirse el seguro.

Cuando el beneficiario sea título gratuito, el asegurado lo podrá cambiar en cualquier momento, pero tal cambio sólo surtirá efecto a partir de la fecha de notificación escrita a “LA COMPAÑÍA”.

Cuando no se designen los beneficiarios o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, tendrán la calidad de tales el cónyuge del asegurado en la mitad del seguro, y los herederos

legales de esté en la otra mitad. Igual solución se les dará si la designación del beneficiario ha sido a título gratuito y ocurre uno de los eventos siguientes: Si el asegurado y el beneficiario mueren simultáneamente o se ignora cuál de los dos ha muerto primero y si la designación ha sido a título oneroso y ocurre cualquiera de los dos últimos eventos mencionados, el seguro será provecho únicamente de los herederos del beneficiario.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA – PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN**

El asegurado o el beneficiario según el caso, quedará privado de todo derecho procedente de la presente póliza, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieran otros medios o documentos engañosos o dolosos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA – AVISO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro de cualquiera de los asegurados, el tomador o beneficiario deberá dar aviso a “LA COMPAÑÍA” dentro de los 60 días comunes siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA– PAGO DE INDEMNIZACIONES**

“LA COMPAÑÍA” pagará el valor del seguro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o el beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante “LA COMPAÑÍA”. Vencido este plazo, “LA COMPAÑÍA” reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario además del valor a indemnizar, lo estipulado en el artículo 1080 del código de comercio.

Para el pago de la indemnización, el tomador o beneficiarios, entregarán a “LA COMPAÑÍA” las pruebas legales necesarias y cualquier otro documento indispensable que “LA COMPAÑÍA” esté en derecho de exigir para acreditar la ocurrencia del siniestro.

El tomador o el beneficiario, a petición de “LA COMPAÑÍA”, deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle la investigación del siniestro. En caso de incumplimiento de esta obligación, “LA COMPAÑÍA” podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

“LA COMPAÑÍA” pagará por conducto del tomador a los beneficiarios, o directamente a estos la indemnización a que está obligada por la presente póliza y sus anexos, si los hubiere.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA– DERECHOS DE INSPECCIÓN**

“LA COMPAÑÍA” se reserva el derecho de inspeccionar los libros y documentos del tomador que se refieran al manejo de esta póliza.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA– ADHESIÓN**

Si durante la vigencia de este seguro se presentan modificaciones a las condiciones generales de la póliza, legalmente aprobados y que representen un beneficio a favor del asegurado, estas modificaciones se considerarán automáticamente incorporadas a la póliza, siempre que el cambio no implique un aumento a la prima originalmente pactada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA– NOTIFICACIONES**

Para cualquier notificación que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito (cuando la ley así lo exija) y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío del aviso por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección registrada por las partes.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA– PRESCRIPCIÓN**

La prescripción de las acciones derivadas de las parte de la presente póliza, se regirá de acuerdo con la ley.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA– DISPOSICIONES LEGALES**

Para los demás efectos contemplados en este contrato, la presente póliza se regirá por lo estipulado en el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA– OBLIGACIONES DEL TOMADOR / ASEGURADO**

Con fundamento en normas legales el tomador o asegurado de la póliza mantendrá vigente la información que exige la Compañía como requisito para la vinculación de clientes según los formularios propuestos y, para efecto, la actualizará al momento de renovación o por lo menos anualmente. Cuando se trate de un beneficiario diferente al asegurado que reciba la indemnización del seguro, deberá suministrar la información como requisito previo para el respectivo pago.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA– DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá, D.C. en la República de Colombia.

## ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

Por convenio entre LA COMPAÑÍA y el tomador, el presente anexo hace parte de la póliza de vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

### 1. AMPAROS

#### 1.1 INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

SI DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDE Y ANTES DE CUMPLIR EL ASEGURADO LA EDAD DEFINIDA EN LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA, SI COMO ASEGURADO SUFRE UNA INCAPACIDAD QUE IMPIDA DE EN FORMA TOTAL Y PERMANENTE REALIZAR CUALQUIER TIPO DE ACTIVIDAD U OCUPACIÓN SIEMPRE QUE NO HAYA SIDO PROVOCADA POR EL ASEGURADO LA COMPAÑÍA PAGARÁ EL 100% DEL VALOR ASEGURADO.

SÓLO SE CONSIDERARÁ COMO INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE PARA EFECTOS DE ESTE SEGURO, CON INDEPENDENCIA DE SI PERTENECE O NO A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, CUANDO EXISTA UNA CALIFICACIÓN DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL, EN FIRME, REALIZADA POR LA EPS, LA ARL O LA AFP A LA CUAL SE ENCUENTRE 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.

### 2. CONVERTIBILIDAD

El derecho de conversión previsto en la póliza no es aplicable a este anexo.

# BBVA

Seguros

## SOLICITUD/CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURO



M026300110236201809625632641

### SOLICITUD / CERTIFICADO INDIVIDUAL DE VIDA GRUPO DEUDORES CONSUMO Y COMERCIAL

Ambros: Vida, Incapacidad Total y Permanente

Fecha contabilización del crédito Año / Mes / Día	Oficina <b>Nº 29</b>	Ciudad <b>Bogotá</b>
Tomador/Beneficiario: <b>BBVA COLOMBIA S.A.</b>	C.C. o NIT: <b>860.003.020-1</b>	Vigencia desde Año / Mes / Día
		Vigencia hasta Fin del crédito a las 24 horas

<b>Datos del Asegurado</b>		
Nombres y Apellidos <b>Alberto Riaño Rojas</b>	Identificación <b>80189557</b>	Ecad <b>38</b>
Dirección <b>Cr 58 # 127-20 int 6 Apto 52</b>	Teléfono <b>3108582146</b>	Ciudad <b>Bogotá</b>
Fecha de nacimiento <b>1984 / 02 / 15</b>	Genero <b>F</b>	Ocupación/Profesión <b>Ing. Electrónico</b>

Beneficiarios del Seguro (Aplica únicamente para créditos de vehículo)		
Nombres Completos e Identificación	Parentesco	% Participación

**Información Adicional**

Nombre de la C.P.S. a la que se encuentra afiliado:

¿Tiene medicina prepagada o plan como emplatado? Si  No  ¿Cual?

Todas las preguntas deben ser contestadas a mano por el asegurado en forma clara sin usar rayas ni comillas

**Declaración de Asegurabilidad (Datos Sensibles)**

Estatura <b>170</b> cms	Peso <b>65</b> Kg	Si	No
¿Ha padecido o está en tratamiento de alguna enfermedad relacionada con infarto al miocardio, enfermedad coronaria, trombozsis o accidente cerebrovascular, epoc, asma, diabetes, hipertensión, disfonía, discopatía?			<input checked="" type="checkbox"/>
¿Presenta o ha presentado cáncer o tumores de cualquier clase?			<input checked="" type="checkbox"/>
¿Ha sido sometido a alguna intervención quirúrgica?			<input checked="" type="checkbox"/>
¿Sufre alguna incapacidad física o mental?			<input checked="" type="checkbox"/>
¿Sufre o ha sufrido cualquier problema de salud no contemplado anteriormente?			<input checked="" type="checkbox"/>

Si contestó afirmativamente cualquiera de las anteriores preguntas, detalle la enfermedad y fechas de ocurrencia:

\* Soy consciente y he sido informado que cualquier inconsistencia en la información suministrada anteriormente traerá como consecuencia la nulidad del contrato de seguros y acarreará la posible pérdida del derecho a cualquier indemnización.

**No firme esta solicitud sin leer este texto**

Declaro que he leído, entiendo y acepto la información contenida en la presente solicitud de seguro la cual es veraz y verificable. Autorizo a actualizar la información personal, comercial y financiera, por lo menos una vez al año o cada vez que así lo solicite BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., entregando los soportes y documentos correspondientes.

Se informa que es facultativo que responda preguntas sobre datos sensibles (salud, sexo, religión, entre otros) o sobre menores de edad. Sus derechos son los previstos en la Constitución y las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.

Declaro que mis recursos, no provienen de actividad ilícita alguna contemplada en la legislación Penal Colombiana Vigente, cualquier inconsistencia en la información consignada en esta solicitud, exime a la compañía de toda responsabilidad. Expresamente declaro que todas las respuestas aquí son exactas, completas y verdaderas y acepto que cualquier omisión, irrelevancia o retención de las mismas, sean irratadas de acuerdo con el artículo 1058 del código de comercio.

Artículo 1068 del Código de Comercio: Terminación automática del Seguro "La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se exigen con fundamento en ella producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión de la expedición del contrato".

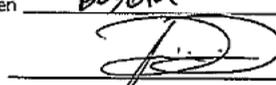
En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1991, autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios designados a mi cónyuge a mis familiares o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Toda información que posea sobre mi salud y/o epizisis o historias clínicas con posterioridad a la ocurrencia de alguno de los riesgos amparados. La presente solicitud formará parte del contrato de seguro que aquí se solicita si éste llegare a celebrarse.

  
Firma del Solicitante

El clasificado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: [www.bbvasseguros.com.co](http://www.bbvasseguros.com.co) y [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)

Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en ésta solicitud o sus anexos, incluyendo mi estado real de salud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias (pérdida del derecho a la indemnización) en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro.

Para constancia se firma en Bogotá a los 02 días del mes de Marzo de 2022

  
Firma del Solicitante

  
Firma Autorizada  
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. NIT 800 240 882 - 0

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A Piso 12 Teléfono 219 11 00  
Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Macanul 018000934020 y en Bogotá 307 80 80  
Defensor de Consumidor Financiero Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C. Teléfono 3438355, e-mail defensor.a.bbva.com a@bbva.com.co  
Somos Grandes Contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenedores de IVA e ICA. No practica retenciones en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2125 de 1993

<b>Datos del Seguro (Campos a diligenciar por el Banco)</b>					
Tasa	Extra Prima	Anexo ITP	Valor Asegurado	Número de Obligación	
%	%	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Prima Mensual \$	Periodicidad	Vr. Prima Total \$			

VIGILADO por el Banco de la República

OFX/PRES 17/03/2022

**DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA CUOTA SEGURA DEPENDIENTES CRÉDITO CONSUMO**

NRO CERTIFICADO : 0013-0963-36-4000259502 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : CUOTA SEGURA DEPENDIENTES CRÉDITO CONSUMO  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJA  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0180-26-9600239774  
 NRO POLIZA : 02 340 0000005681 FECHA DE APERTURA: 18/01/2023

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	18/01/2023	AL	22/01/2023	\$ 15.631	25/01/2023
DEL	23/01/2023	AL	22/02/2023	\$ 99.539	24/02/2023
DEL	23/02/2023	AL	22/03/2023	\$ 99.513	24/03/2023
DEL	23/03/2023	AL	22/04/2023	\$ 97.625	25/04/2023
DEL	23/04/2023	AL	22/05/2023	\$ 97.597	23/05/2023
DEL	23/05/2023	AL	22/06/2023	\$ 97.562	22/06/2023
DEL	23/06/2023	AL	22/07/2023	\$ 97.515	24/07/2023
DEL	23/07/2023	AL	22/08/2023	\$ 97.481	23/08/2023
DEL	23/08/2023	AL	22/09/2023	\$ 97.469	22/09/2023
IMPORTE COBRADO:				\$ 799.932	



### DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR

NRO CERTIFICADO : 0013-0180-24-4001249780 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : SEGURO VIDA GRUPO DEUDOR  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJAS  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0180-26-9600236754  
 NRO POLIZA : 02 247 0000088700 FECHA DE APERTURA: 06/09/2022

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	06/09/2022	AL	05/10/2022	\$ 4.841	05/10/2022
DEL	06/10/2022	AL	05/11/2022	\$ 4.757	08/11/2022
DEL	06/11/2022	AL	05/12/2022	\$ 4.652	05/12/2022
DEL	06/12/2022	AL	05/01/2023	\$ 4.555	05/01/2023
DEL	06/01/2023	AL	05/02/2023	\$ 4.459	06/02/2023
DEL	06/02/2023	AL	05/03/2023	\$ 4.357	06/03/2023
DEL	06/03/2023	AL	05/04/2023	\$ 4.251	05/04/2023
DEL	06/04/2023	AL	05/05/2023	\$ 4.146	05/05/2023
DEL	06/05/2023	AL	05/06/2023	\$ 4.039	05/06/2023
DEL	06/06/2023	AL	05/07/2023	\$ 3.930	05/07/2023
DEL	06/07/2023	AL	05/08/2023	\$ 3.826	08/08/2023
DEL	06/08/2023	AL	05/09/2023	\$ 3.704	05/09/2023
DEL	06/09/2023	AL	05/10/2023	\$ 3.588	05/10/2023
DEL	06/10/2023	AL	05/11/2023	\$ 3.669	07/11/2023
DEL	06/11/2023	AL	05/12/2023	\$ 3.350	05/12/2023
DEL	06/12/2023	AL	05/01/2024	\$ 3.227	05/01/2024
DEL	06/01/2024	AL	05/02/2024	\$ 3.295	05/02/2024
DEL	06/02/2024	AL	05/03/2024	\$ 3.364	05/03/2024
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 72.010</b>	



### DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR

NRO CERTIFICADO : 0013-0180-25-4001275488 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : SEGURO VIDA GRUPO DEUDOR  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJAS  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0180-26-9600239774  
 NRO POLIZA : 02 247 0000129152 FECHA DE APERTURA: 23/11/2022

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	23/11/2022	AL	22/12/2022	\$ 38.795	22/12/2022
DEL	23/12/2022	AL	22/01/2023	\$ 38.501	23/01/2023
DEL	23/01/2023	AL	22/02/2023	\$ 38.146	22/02/2023
DEL	23/02/2023	AL	22/03/2023	\$ 37.810	22/03/2023
DEL	23/03/2023	AL	22/04/2023	\$ 37.488	24/04/2023
DEL	23/04/2023	AL	22/05/2023	\$ 37.103	23/05/2023
DEL	23/05/2023	AL	22/06/2023	\$ 36.711	22/06/2023
DEL	23/06/2023	AL	22/07/2023	\$ 36.114	13/07/2023
DEL	23/07/2023	AL	22/08/2023	\$ 35.710	11/08/2023
DEL	23/08/2023	AL	22/09/2023	\$ 35.564	22/09/2023
DEL	23/09/2023	AL	22/10/2023	\$ 34.916	04/10/2023
DEL	23/10/2023	AL	22/11/2023	\$ 34.428	07/11/2023
DEL	23/11/2023	AL	22/12/2023	\$ 33.788	28/11/2023
DEL	23/12/2023	AL	22/01/2024	\$ 33.919	22/01/2024
DEL	23/01/2024	AL	22/02/2024	\$ 34.661	22/02/2024
DEL	23/02/2024	AL	22/03/2024	\$ 35.418	22/03/2024
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 579.072</b>	



### DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR

NRO CERTIFICADO : 0013-0180-26-4001330010 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : SEGURO VIDA GRUPO DEUDOR  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJAS  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0180-28-9600245706  
 NRO POLIZA : 02 247 0000194256 FECHA DE APERTURA: 03/05/2023

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	03/05/2023	AL	02/06/2023	\$ 29.598	02/06/2023
DEL	03/06/2023	AL	02/07/2023	\$ 28.693	04/07/2023
DEL	03/07/2023	AL	02/08/2023	\$ 27.683	02/08/2023
DEL	03/08/2023	AL	02/09/2023	\$ 26.733	04/09/2023
DEL	03/09/2023	AL	02/10/2023	\$ 25.683	02/10/2023
DEL	03/10/2023	AL	02/11/2023	\$ 24.767	02/11/2023
DEL	03/11/2023	AL	02/12/2023	\$ 25.240	04/12/2023
DEL	03/12/2023	AL	02/01/2024	\$ 25.802	02/01/2024
DEL	03/01/2024	AL	02/02/2024	\$ 26.412	02/02/2024
DEL	03/02/2024	AL	02/03/2024	\$ 27.066	04/03/2024
IMPORTE COBRADO:				\$ 267.677	



### DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR

NRO CERTIFICADO : 0013-0158-63-4020400556 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : SEGURO VIDA GRUPO DEUDOR  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJAS  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0158-62-9625632641  
 NRO POLIZA : 02 261 0000118629 FECHA DE APERTURA: 14/03/2022

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	12/04/2022	AL	11/05/2022	\$ 27.927	11/05/2022
DEL	12/05/2022	AL	11/06/2022	\$ 27.927	13/06/2022
DEL	12/06/2022	AL	11/07/2022	\$ 27.927	11/07/2022
DEL	12/07/2022	AL	11/08/2022	\$ 27.927	11/08/2022
DEL	12/08/2022	AL	11/09/2022	\$ 27.927	12/09/2022
DEL	12/09/2022	AL	11/10/2022	\$ 27.927	11/10/2022
DEL	12/10/2022	AL	11/11/2022	\$ 27.927	11/11/2022
DEL	12/11/2022	AL	11/12/2022	\$ 27.927	12/12/2022
DEL	12/12/2022	AL	11/01/2023	\$ 27.927	11/01/2023
DEL	12/01/2023	AL	11/02/2023	\$ 27.927	13/02/2023
DEL	12/02/2023	AL	11/03/2023	\$ 27.927	13/03/2023
DEL	12/03/2023	AL	11/04/2023	\$ 27.927	11/04/2023
DEL	12/04/2023	AL	11/05/2023	\$ 27.927	11/05/2023
DEL	12/05/2023	AL	11/06/2023	\$ 27.927	13/06/2023
DEL	12/06/2023	AL	11/07/2023	\$ 27.927	11/07/2023
DEL	12/07/2023	AL	11/08/2023	\$ 27.927	11/08/2023
DEL	12/08/2023	AL	11/09/2023	\$ 27.927	11/09/2023
DEL	12/09/2023	AL	11/10/2023	\$ 27.927	11/10/2023
DEL	12/10/2023	AL	11/11/2023	\$ 27.927	19/10/2023
DEL	12/11/2023	AL	11/12/2023	\$ 27.926	11/12/2023
DEL	12/12/2023	AL	11/01/2024	\$ 27.926	11/01/2024
DEL	12/01/2024	AL	11/02/2024	\$ 27.926	12/02/2024
DEL	12/02/2024	AL	11/03/2024	\$ 27.926	11/03/2024
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 642.317</b>	



**DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR TARJETA CRÉDITO**

NRO CERTIFICADO : 0013-0180-00-4001184102 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : VIDA GRUPO DEUDOR TARJETA CRÉDITO  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJA  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0180-00-5001097056  
 NRO TARJETA : 4504-07-7699324670  
 NRO POLIZA : 02 280 0000946274 FECHA DE APERTURA: 08/10/2023

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	01/02/2022	AL	28/02/2022	\$ 3.900	05/03/2022
DEL	01/03/2022	AL	31/03/2022	\$ 3.900	02/04/2022
DEL	01/04/2022	AL	30/04/2022	\$ 3.900	07/05/2022
DEL	01/05/2022	AL	31/05/2022	\$ 3.900	04/06/2022
DEL	01/06/2022	AL	30/06/2022	\$ 3.900	03/07/2022
DEL	01/07/2022	AL	31/07/2022	\$ 3.900	06/08/2022
DEL	01/08/2022	AL	31/08/2022	\$ 3.900	03/09/2022
DEL	01/09/2022	AL	30/09/2022	\$ 3.900	01/10/2022
DEL	01/10/2022	AL	31/10/2022	\$ 3.900	06/11/2022
DEL	01/11/2022	AL	30/11/2022	\$ 3.900	03/12/2022
DEL	01/04/2023	AL	30/04/2023	\$ 3.900	06/05/2023
DEL	01/05/2023	AL	31/05/2023	\$ 3.900	03/06/2023
DEL	01/06/2023	AL	30/06/2023	\$ 3.900	01/07/2023
DEL	01/07/2023	AL	31/07/2023	\$ 3.900	05/08/2023
DEL	01/08/2023	AL	31/08/2023	\$ 3.900	02/09/2023
DEL	01/09/2023	AL	30/09/2023	\$ 3.900	08/10/2023
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 62.400</b>	



**DETALLE MOVIMIENTOS DE PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR TARJETA CRÉDITO**

NRO CERTIFICADO : 0013-0180-00-4001257437 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : VIDA GRUPO DEUDOR TARJETA CRÉDITO  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJA  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0158-00-5010583237  
 NRO TARJETA : 4042-80-4468349979  
 NRO POLIZA : 02 280 0001146330 FECHA DE APERTURA: 08/10/2023

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	01/09/2022	AL	30/09/2022	\$ 3.900	01/10/2022
DEL	01/10/2022	AL	31/10/2022	\$ 3.900	06/11/2022
DEL	01/11/2022	AL	30/11/2022	\$ 3.900	03/12/2022
DEL	01/12/2022	AL	31/12/2022	\$ 3.900	07/01/2023
DEL	01/01/2023	AL	31/01/2023	\$ 3.900	04/02/2023
DEL	01/02/2023	AL	28/02/2023	\$ 3.900	04/03/2023
DEL	01/03/2023	AL	31/03/2023	\$ 3.900	01/04/2023
DEL	01/04/2023	AL	30/04/2023	\$ 3.900	06/05/2023
DEL	01/05/2023	AL	31/05/2023	\$ 3.900	03/06/2023
DEL	01/06/2023	AL	30/06/2023	\$ 3.900	01/07/2023
DEL	01/07/2023	AL	31/07/2023	\$ 3.900	05/08/2023
DEL	01/08/2023	AL	31/08/2023	\$ 3.900	02/09/2023
DEL	01/09/2023	AL	30/09/2023	\$ 3.900	08/10/2023
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 50.700</b>	



**DETALLE DE MOVIMIENTOS SEGURO VIDA DEUDOR**

NRO CERTIFICADO : 0013-0180-28-4001309295 EN MONEDA: PESO COLOMBIANO  
 TIPO DE SEGURO : SEGURO VIDA DEUDOR  
 TITULAR : ALBERTO RIAÑO ROJAS  
 NRO DE PRESTAMO : 0013-0180-27-9600242935  
 NRO POLIZA : 02 247 0000167067 FECHA DE APERTURA: 27/02/2023

PERIODO DE COBERTURA				Valor	Fecha de Pago
DEL	27/02/2023	AL	26/03/2023	\$ 8,168	27/03/2023
DEL	27/03/2023	AL	26/04/2023	\$ 8,098	26/04/2023
DEL	27/04/2023	AL	26/05/2023	\$ 8,034	26/05/2023
DEL	27/05/2023	AL	26/06/2023	\$ 7,967	26/06/2023
DEL	27/06/2023	AL	26/07/2023	\$ 7,900	26/07/2023
DEL	27/07/2023	AL	26/08/2023	\$ 7,842	28/08/2023
DEL	27/08/2023	AL	26/09/2023	\$ 7,759	26/09/2023
DEL	27/09/2023	AL	26/10/2023	\$ 7,686	26/10/2023
DEL	27/10/2023	AL	26/11/2023	\$ 7,882	27/11/2023
DEL	27/11/2023	AL	26/12/2023	\$ 7,536	26/12/2023
DEL	27/12/2023	AL	26/01/2024	\$ 7,721	26/01/2024
DEL	27/01/2024	AL	26/02/2024	\$ 7,911	26/02/2024
DEL	27/02/2024	AL	26/03/2024	\$ 8,103	26/03/2024
DEL	27/03/2024	AL	26/04/2024	\$ 8,301	26/04/2024
<b>IMPORTE COBRADO:</b>				<b>\$ 110,908</b>	

## ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 28428778 PAGADA  
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

NIT 8600030201  
 RAZON SOCIAL BBVA COLOMBIA SA BBVA  
 SUCURSAL BANCASEGUROS  
 F. FACTURA 10/07/2023  
 FACTURA SIN FACTURA  
 REGIMEN TRIBUTARIO COMUN  
 FORMA PAGO INTEROFICINA

VR. A. GIRAR: \$1,203,789  
 F. Emisión Pago 10/07/2023  
 F. Prevista Pago 10/07/2023  
 Ciudad BOGOTA, D.C.

TIPO DE CUENTA

BANCO  
 No. CREDITO 00130180009600239774

CUENTA

OFICINA GESTORA 0963 - BBVA SEGURO

DESCRIPCION DEL PAGO MONEDA PAGO AXA - CUOTA NO. 1 - MES JULIO 2023 PESOS

CONTRATO:

TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

### DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS POLIZA: DSPO-54324  
 NIT/C.C. : 80189557 TOMADOR : ALBERTO RIANO ROJAS  
 NIT/C.C. : 80189557 ASEGURADO : ALBERTO RIANO ROJAS  
 SINIESTRO : DSPO-2766 RAMO: 24-DESEMPLEO  
 AMPARO AFECTADO : DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

CERTIFICADO: 1  
 F.SINIESTRO : 06/06/2023

VR. FACTURA BRUTO \$ 1,203,789 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 1,203,789

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
02	512110	SEGUROS DE PERSONAS	1,203,789.00	.00
02	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	1,203,789.00
02				
TOTAL			1,203,789.00	1,203,789.00

ELABORADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

AUTORIZADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

## ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 28582844 PAGADA  
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

NIT 8600030201  
 RAZON SOCIAL BBVA COLOMBIA SA BBVA  
 SUCURSAL BANCASEGUROS  
 F. FACTURA 09/08/2023  
 FACTURA SIN FACTURA  
 REGIMEN TRIBUTARIO COMUN  
 FORMA PAGO INTEROFICINA  
 TIPO DE CUENTA  
 BANCO  
 No. CREDITO 00130180009600239774  
 DESCRIPCION DEL PAGO MONEDA PAGO AXA - CUOTA NO. 2 - MES AGOSTO 2023 PESOS  
 CONTRATO:  
 TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

VR. A. GIRAR: \$1,203,789  
 F. Emisión Pago 09/08/2023  
 F. Prevista Pago 09/08/2023  
 Ciudad BOGOTA, D.C.

CUENTA  
 OFICINA GESTORA 0963 - BBVA SEGURO

### DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS POLIZA: DSPO-54324 CERTIFICADO: 1  
 NIT/C.C. : 80189557 TOMADOR : ALBERTO RIANO ROJAS F.SINIESTRO : 06/06/2023  
 NIT/C.C. : 80189557 ASEGURADO : ALBERTO RIANO ROJAS  
 SINIESTRO : DSPO-2766 RAMO: 24-DESEMPLEO  
 AMPARO AFECTADO : DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

VR. FACTURA BRUTO \$ 1,203,789 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 1,203,789

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
02	512110	SEGUROS DE PERSONAS	1,203,789.00	.00
02	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	1,203,789.00
02				
TOTAL			1,203,789.00	1,203,789.00

ELABORADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

AUTORIZADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

## ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 28735470 PAGADA  
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

NIT 8600030201  
 RAZON SOCIAL BBVA COLOMBIA SA BBVA  
 SUCURSAL BANCASEGUROS  
 F. FACTURA 07/09/2023  
 FACTURA SIN FACTURA  
 REGIMEN TRIBUTARIO COMUN  
 FORMA PAGO INTEROFICINA

VR. A. GIRAR: \$1,203,789  
 F. Emisión Pago 07/09/2023  
 F. Prevista Pago 07/09/2023  
 Ciudad BOGOTA, D.C.

**TIPO DE CUENTA**

BANCO  
 No. CREDITO 00130180009600239774

**CUENTA**

OFICINA GESTORA 0963 - BBVA SEGURO

DESCRIPCION DEL PAGO CUOTA NO. 3 DE 6 - MES SEPTIEMBRE 2023  
 MONEDA PESOS

**CONTRATO:**

TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

### DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS POLIZA: DSPO-54324  
 NIT/C.C. : 80189557 TOMADOR : ALBERTO RIANO ROJAS  
 NIT/C.C. : 80189557 ASEGURADO : ALBERTO RIANO ROJAS  
 SINIESTRO : DSPO-2766 RAMO: 24-DESEMPLEO  
 AMPARO AFECTADO : DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

CERTIFICADO: 1  
 F.SINIESTRO : 06/06/2023

VR. FACTURA BRUTO \$ 1,203,789 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 1,203,789

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
02	512110	SEGUROS DE PERSONAS	1,203,789.00	.00
02	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	1,203,789.00
02				
TOTAL			1,203,789.00	1,203,789.00

ELABORADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

AUTORIZADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

## ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 28859057 PAGADA  
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

NIT 8600030201  
 RAZON SOCIAL BBVA COLOMBIA SA BBVA  
 SUCURSAL BANCASEGUROS  
 F. FACTURA 03/10/2023  
 FACTURA SIN FACTURA  
 REGIMEN TRIBUTARIO COMUN  
 FORMA PAGO INTEROFICINA  
 TIPO DE CUENTA  
 BANCO  
 No. CREDITO 00130180009600239774  
 DESCRIPCION DEL PAGO CUOTA NO. 4 DE 6 - MES OCTUBRE 2023  
 MONEDA PESOS  
 CONTRATO:  
 TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

VR. A. GIRAR: \$1,203,789  
 F. Emisión Pago 03/10/2023  
 F. Prevista Pago 03/10/2023  
 Ciudad BOGOTA, D.C.

CUENTA  
 OFICINA GESTORA 0963 - BBVA SEGURO

### DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS POLIZA: DSPO-54324 CERTIFICADO: 1  
 NIT/C.C. : 80189557 TOMADOR : ALBERTO RIANO ROJAS F.SINIESTRO : 06/06/2023  
 NIT/C.C. : 80189557 ASEGURADO : ALBERTO RIANO ROJAS  
 SINIESTRO : DSPO-2766 RAMO: 24-DESEMPLEO  
 AMPARO AFECTADO : DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

VR. FACTURA BRUTO \$ 1,203,789 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 1,203,789

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
02	512110	SEGUROS DE PERSONAS	1,203,789.00	.00
02	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	1,203,789.00
02				
TOTAL			1,203,789.00	1,203,789.00

ELABORADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

AUTORIZADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

## ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 28994404 PAGADA  
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

NIT 8600030201  
 RAZON SOCIAL BBVA COLOMBIA SA BBVA  
 SUCURSAL BANCASEGUROS  
 F. FACTURA 02/11/2023  
 FACTURA SIN FACTURA  
 REGIMEN TRIBUTARIO COMUN  
 FORMA PAGO INTEROFICINA  
 TIPO DE CUENTA  
 BANCO  
 No. CREDITO 00130180009600239774  
 DESCRIPCION DEL PAGO CUOTA NO. 5 DE 6 - MES NOVIEMBRE 2023  
 MONEDA PESOS  
 CONTRATO:  
 TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

VR. A. GIRAR: \$1,203,789

F. Emisión Pago 02/11/2023  
 F. Prevista Pago 02/11/2023  
 Ciudad BOGOTA, D.C.

### CUENTA

OFICINA GESTORA 0963 - BBVA SEGURO

### DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS POLIZA: DSPO-54324 CERTIFICADO: 1  
 NIT/C.C. : 80189557 TOMADOR : ALBERTO RIANO ROJAS F.SINIESTRO : 06/06/2023  
 NIT/C.C. : 80189557 ASEGURADO : ALBERTO RIANO ROJAS  
 SINIESTRO : DSPO-2766 RAMO: 24-DESEMPLEO  
 AMPARO AFECTADO : DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES

VR. FACTURA BRUTO \$ 1,203,789 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 1,203,789

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
02	512110	SEGUROS DE PERSONAS	1,203,789.00	.00
02	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	1,203,789.00
02				
TOTAL			1,203,789.00	1,203,789.00

ELABORADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

AUTORIZADO POR  
 HILDA JANETH BERNAL CASTILLO

## ORDEN DE PAGO

ORDEN DE PAGO 29113402 PAGADA  
 COMPAÑIA BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

NIT 8600030201  
 RAZON SOCIAL BBVA COLOMBIA SA BBVA  
 SUCURSAL BANCASEGUROS  
 F. FACTURA 01/12/2023  
 FACTURA SIN FACTURA  
 REGIMEN TRIBUTARIO COMUN  
 FORMA PAGO INTEROFICINA  
 TIPO DE CUENTA  
 BANCO  
 No. CREDITO 00130180009600239774

VR. A. GIRAR: \$1,203,789  
 F. Emisión Pago 01/12/2023  
 F. Prevista Pago 01/12/2023  
 Ciudad BOGOTA, D.C.

DESCRIPCION DEL PAGO CUOTA 6 DE 6 DICIEMBRE 2023  
 MONEDA PESOS

CUENTA  
 OFICINA GESTORA 0963 - BBVA SEGURO

CONTRATO:  
 TIPO DEL CONCEPTO SINIESTRO

### DETALLE DEL PAGO

SUCURSAL(POLIZA): BANCASEGUROS	POLIZA: DSPO-54324	CERTIFICADO: 1
NIT/C.C. : 80189557	TOMADOR : ALBERTO RIANO ROJAS	F.SINIESTRO : 06/06/2023
NIT/C.C. : 80189557	ASEGURADO : ALBERTO RIANO ROJAS	
SINIESTRO : DSPO-2766	RAMO: 24-DESEMPLEO	
AMPARO AFECTADO : DESEMPLEO INVOLUNTARIO PARA TRABAJADORES DEPENDIENTES		

VR. FACTURA BRUTO \$ 1,203,789 VR. IVA \$ VR. FACTURA NETO \$ 1,203,789

CIA	COD. CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	DEBITO	CREDITO
02	512110	SEGUROS DE PERSONAS	1,203,789.00	.00
02	25520004	SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR ACSELX	.00	1,203,789.00
02				
TOTAL			1,203,789.00	1,203,789.00

ELABORADO POR  
 HAROLD ANDRES PARRA MURIEL

AUTORIZADO POR  
 HAROLD ANDRES PARRA MURIEL

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

**LICITACIÓN PRIVADA N° 02**

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

**BOGOTÁ D.C, JUNIO DE 2021**

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

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

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



Creando Oportunidades

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

# Capítulo 1

## 1 GENERALIDADES

### 1.1 OBJETO DE LA INVITACIÓN

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

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

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

## 1.2 GLOSARIO

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

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

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

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

### 1.3 CRONOGRAMA

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

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

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

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

#### 1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

#### 1.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

#### 1.6 RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES

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

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

## 1.6.1 MANEJO DE INFORMACIÓN

Las Compañías de Seguros se obligan a no divulgar, ni revelar, en forma alguna, estudios, planes, programas, *know how*, negocios, costos, proveedores, clientes e infraestructura, a la cual tendrán acceso y que será revelada por **BBVA COLOMBIA**, y en general cualquier información que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo del presente proceso de Invitación. Para tal efecto, en consideración a lo establecido en la legislación vigente y a lo dispuesto por las normas que regulan la materia, toda información que circule, se conozca, se solicite, se transfiera en desarrollo del presente proceso licitatorio, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

### 1.6.1.1 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

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

#### 1.6.1.1.1 DURACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La obligación a que se refiere el apartado anterior, surtirá efectos a partir de que **BBVA COLOMBIA** haga entrega de la información necesaria para presentar las ofertas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso Licitatorio, por un período (5) cinco años contados a partir de la adjudicación y respecto de la Compañía Adjudicataria, los cinco (5) años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, con el fin de proteger la confidencialidad de todos los intereses anteriormente descritos.

#### 1.6.1.1.2 EXCLUSIONES

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

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

### 1.6.1.2 PROPIEDAD INDUSTRIAL

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

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

### 1.6.1.3 DEBER DE RESERVA

Las Compañías Aseguradoras se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tengan acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, debiendo utilizar las medidas de seguridad, que utilizaría para el manejo de su propia información confidencial, absteniéndose de revelar a cualquier título la Información Confidencial a personas distintas de sus empleados, contratistas y dependientes, y sólo para los fines aquí autorizados.

### 1.6.1.4 RESTITUCIÓN Y/O DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las Compañías Aseguradoras restituirán dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de Invitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente Invitación. En el evento de realizar la destrucción de la información, la Compañía Aseguradora que la destruya deberá presentar el certificado de Destrucción de la información confidencial dentro de los plazos previstos en este literal.

### 1.6.2 VALOR DEL PLIEGO

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

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

## Capítulo 2

### 2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

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

#### 2.1 REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD

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

Acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta (30) días a la fecha de apertura de la Invitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta Invitación.

##### 2.1.2 CALIFICACIÓN DE RIESGO

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

##### 2.1.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

##### 2.1.4 REQUISITOS LEGALES

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

##### 2.1.4.1 INFORMACIÓN FINANCIERA

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

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

## 2.2 REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD

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

### 2.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

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

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

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

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

## **2.2.2 ATENCIÓN Y EXPERIENCIA**

### **2.2.2.1 PRESENCIA FÍSICA**

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

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

### **2.2.2.2 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

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

### **2.2.2.3 EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA**

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

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

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

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

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

### 2.2.3 REASEGUROS

Los oferentes deberán entregar a **BBVA COLOMBIA** la lista de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación.

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

### 2.3 OFERTAS CONJUNTAS

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

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

## **2.4 ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

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

## **2.5 NO CONSIDERACIÓN DE LOS REQUISITOS**

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

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

## **2.6 EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA**

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

## Capítulo 3

### 3 DE LA INVITACIÓN

#### 3.1 ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES

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

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

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

- **BBVA COLOMBIA** ha establecido que el tiempo para la recepción de consultas, inquietudes y aclaraciones será perentorio. Es decir, que por única vez serán atendidas a través del correo electrónico [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](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.

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

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

[bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

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

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

### **3.5 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

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

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

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

#### **3.5.1 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA**

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

##### **3.5.1.1 ANTES DE LA ADJUDICACIÓN**

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

### **3.5.1.2 DESPUÉS DE LA AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN**

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

### **3.6 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

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

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

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

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

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

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

### **3.8 RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA**

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

### **3.9 NO CESIÓN**

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

### 3.10 ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA

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

### 3.11 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

#### 3.11.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

### 3.12 SUSTENTACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

### 3.13 ADJUDICACIÓN

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

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

Este Pliego no tiene, ni surte ningún efecto contractual en sí mismo para **BBVA COLOMBIA**, hasta tanto no se emita la respectiva carta de adjudicación por parte de BBVA Colombia y el oferente expida la póliza correspondiente. Ninguna comunicación escrita, correo electrónico, llamada telefónica o documento similar reemplazará la carta de adjudicación suscrita por el representante legal de **BBVA COLOMBIA**

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

### 3.14 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

La garantía de Cumplimiento deberá contar con las siguientes características:

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

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

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

En el evento en que no se presenten ofertas o estas no se ajusten al Pliego de Condiciones, **BBVA COLOMBIA** podrá declarar desierto el presente proceso de Invitación e iniciar un nuevo proceso o proceder a la contratación directa previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia. La documentación de los participantes será devuelta en especial la póliza de seriedad de la oferta. Las aseguradoras que hayan adquirido el pliego y no hayan presentado oferta, podrán reclamar los pliegos de la segunda y presentar oferta sin pagar nuevamente el valor del mismo.

### **3.16 TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO**

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

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

## Capítulo 4

### 4 DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN

#### 4.1 CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS

##### 4.1.1 BENEFICIARIO

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

##### 4.1.2 COBERTURAS MÍNIMAS

- En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo la ocasionada por SIDA, homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia.
- Este amparo se conservará hasta la cancelación total de la deuda.
- Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente sea igual o superior al 50%.
- El deudor quedará asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional.
- Durante la vigencia de la adjudicación la Compañía Aseguradora no podrá hacer ajustes a las tarifas.
- La aseguradora adjudicada del presente proceso no podrá revocar unilateralmente el contrato de seguros conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del decreto 673 de 2014 del ministerio de Hacienda y Crédito Público.

##### 4.1.3 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS

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

##### 4.1.3.1 VIGENCIA DE LA PÓLIZA COLECTIVA

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

#### **4.1.3.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

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

#### **4.1.4 EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

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

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

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

#### **4.1.5 CONTINUIDAD DE AMPARO**

Una vez adjudicado el pliego la aseguradora exigida amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, bajo las mismas condiciones de admisibilidad que venían de los anteriores procesos.

#### **4.1.6 CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL**

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

#### **4.14 NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS**

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

#### **4.1.7 TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS**

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

#### **4.1.8 TARIFAS DE SEGUROS**

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

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

#### **4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**

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

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

#### **4.1.10 TARIFA DE CORREDOR DE SEGUROS Y/O OPERADOR LOGÍSTICO**

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

#### **4.1.11 COBRO Y PAGO DE PRIMAS**

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

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

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

Una vez finalizado el proceso de pagos de primas, **BBVA COLOMBIA**, descontará de la cuenta del oferente adjudicatario los valores correspondientes al costo de recaudo establecido en el punto **4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**, de tal manera que al finalizar el proceso mensual no existan valores pendientes por las partes. Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero.

#### **4.1.12 MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS**

El oferente adjudicatario, realizará la devolución de las primas cobradas a los clientes de **BBVA COLOMBIA** en aquellos casos donde por errores operativos o tecnológicos se haya realizado un cobro que no corresponda, como en casos de endosos no registrados, cobros posteriores al siniestro por fallecimiento, errores en liquidación, etc.

Los reintegros de primas serán a cargo del oferente adjudicatario y los podrá realizar directamente a las cuentas del cliente o a **BBVA COLOMBIA** a fin que este las consigne a la tarjeta de crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.

#### **4.2 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA MÍNIMA**

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

- Un (1) Gerente de Cuenta, encargado de manejar la relación Banco-Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por **BBVA COLOMBIA** para el correcto manejo del programa
- Cuatro (4) Analistas, encargados de la operatividad derivada de la administración de la póliza de Vida Grupo Deudor producto tarjeta de crédito ubicados en Bogotá D.C.

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

#### **4.2.1 FUNCIONES PROPIAS DEL EQUIPO DE TRABAJO**

##### **4.2.1.1 FUNCIONES GENERALES**

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

- Atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria sobre la póliza de Grupo Vida Deudor
- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción, Siniestros y Retribuciones, y velar por el cumplimiento del presupuesto correspondiente
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del **BBVA COLOMBIA**
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes
- Llevar el control de los seguros asociados a cada una de las Tarjetas de Crédito, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.

##### **4.2.1.2 CAPACITACIÓN RED DE OFICINAS Y FFVV DE BBVA COLOMBIA**

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

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

#### 4.2.1.3 APOYO RED DE OFICINAS Y FFV DE BBVA COLOMBIA

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

- Asesorar a funcionarios de **BBVA COLOMBIA**, sobre el manejo operativo de las pólizas, en días hábiles y el horario laboral de **BBVA COLOMBIA**
- Atender los requerimientos de los empleados para ofrecer respuestas oportunas y soluciones a inconvenientes que se presenten
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros
- Ofrecer permanente apoyo a los Gerentes Zonales y Regionales
- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de tarjetas de crédito, así como las fuerzas de ventas.

#### 4.2.1.4 ATENCIÓN DE SINIESTROS

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

#### 4.2.1.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

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

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

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

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

### 4.3 INFORMES

Con el fin de realizar una adecuada administración del programa de seguros, el oferente adjudicatario deberá entregar toda la información relevante al manejo de las pólizas contratadas, esta información debe contener como mínimo:

- Informe de suscripciones: Mensualmente debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva
- Informe de postventa: Mensualmente el oferente adjudicatario se compromete a entregar un informe acerca de la entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado individual a los clientes nuevos, de igual manera deberá informar los motivos por los cuales existan pendientes
- Informe de Primas recaudadas: Mensualmente se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo
- Informe de Siniestros: Mensualmente el oferente adjudicatario deberá presentar un informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u objetado) estableciendo claramente los motivos de los no pagados. El informe deberá contener el comparativo mes a mes de los siniestros en trámite y finalizados, así como un resumen de las principales causas por las cuales se encuentran siniestros en trámite y las acciones emprendidas para su culminación. A fin de asegurar los tiempos de servicio, el informe debe contener el promedio de días de atención de los mismos
- Informe de PQR: Mensualmente la aseguradora adjudicataria entregará un informe de las peticiones realizadas por los clientes, así como su estado, comparando mes por mes la evolución de las mismas. El informe debe contener

las causales más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas

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

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

## **4.4 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

### **4.4.1 COMITÉS**

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

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

- Comité de Riesgos Asegurados
- Comité de Conciliación de Cartera
- Comité de Siniestros y Pagos Comerciales
- Comité Operativo y de PQR.

### **4.4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

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

#### 4.4.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN SINIESTROS

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

Para reclamación por muerte del asegurado:

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

Para reclamación por incapacidad total y permanente:

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

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

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

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

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

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

Para la atención de siniestros masivos, cada oferente adjudicatario deberá contar con un plan de atención conforme a las normas actuales, el cual deberá ser adecuado a las necesidades de **BBVA COLOMBIA** y de sus clientes.

#### **4.4.3.1 PENALIDADES EN LA ATENCIÓN DE SINIESTROS**

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

#### **4.4.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

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

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

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

#### **4.5 OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

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

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

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

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



Creando Oportunidades

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

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

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

## Capítulo 5

### 5 ANEXOS

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

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

**LICITACIÓN PRIVADA N° 02**

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

**BOGOTÁ D.C, JUNIO DE 2021**

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

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

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



Creando Oportunidades

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

# Capítulo 1

## 1 GENERALIDADES

### 1.1 OBJETO DE LA INVITACIÓN

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

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

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

## 1.2 GLOSARIO

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

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

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

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

### 1.3 CRONOGRAMA

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

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

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

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

#### 1.4 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

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

#### 1.5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

#### 1.6 RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES

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

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

## 1.6.1 MANEJO DE INFORMACIÓN

Las Compañías de Seguros se obligan a no divulgar, ni revelar, en forma alguna, estudios, planes, programas, *know how*, negocios, costos, proveedores, clientes e infraestructura, a la cual tendrán acceso y que será revelada por **BBVA COLOMBIA**, y en general cualquier información que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo del presente proceso de Invitación. Para tal efecto, en consideración a lo establecido en la legislación vigente y a lo dispuesto por las normas que regulan la materia, toda información que circule, se conozca, se solicite, se transfiera en desarrollo del presente proceso licitatorio, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

### 1.6.1.1 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

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

#### 1.6.1.1.1 DURACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La obligación a que se refiere el apartado anterior, surtirá efectos a partir de que **BBVA COLOMBIA** haga entrega de la información necesaria para presentar las ofertas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso Licitatorio, por un período (5) cinco años contados a partir de la adjudicación y respecto de la Compañía Adjudicataria, los cinco (5) años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, con el fin de proteger la confidencialidad de todos los intereses anteriormente descritos.

#### 1.6.1.1.2 EXCLUSIONES

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

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

### 1.6.1.2 PROPIEDAD INDUSTRIAL

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

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

### 1.6.1.3 DEBER DE RESERVA

Las Compañías Aseguradoras se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tengan acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, debiendo utilizar las medidas de seguridad, que utilizaría para el manejo de su propia información confidencial, absteniéndose de revelar a cualquier título la Información Confidencial a personas distintas de sus empleados, contratistas y dependientes, y sólo para los fines aquí autorizados.

### 1.6.1.4 RESTITUCIÓN Y/O DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las Compañías Aseguradoras restituirán dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de Invitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente Invitación. En el evento de realizar la destrucción de la información, la Compañía Aseguradora que la destruya deberá presentar el certificado de Destrucción de la información confidencial dentro de los plazos previstos en este literal.

### 1.6.2 VALOR DEL PLIEGO

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

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

## Capítulo 2

### 2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

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

#### 2.1 REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD

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

Acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta (30) días a la fecha de apertura de la Invitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta Invitación.

##### 2.1.2 CALIFICACIÓN DE RIESGO

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

##### 2.1.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

##### 2.1.4 REQUISITOS LEGALES

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

##### 2.1.4.1 INFORMACIÓN FINANCIERA

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

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

## 2.2 REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD

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

### 2.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

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

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

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

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

## **2.2.2 ATENCIÓN Y EXPERIENCIA**

### **2.2.2.1 PRESENCIA FÍSICA**

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

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

### **2.2.2.2 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

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

### **2.2.2.3 EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA**

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

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

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

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

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

### 2.2.3 REASEGUROS

Los oferentes deberán entregar a **BBVA COLOMBIA** la lista de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación.

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

### 2.3 OFERTAS CONJUNTAS

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

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

## **2.4 ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

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

## **2.5 NO CONSIDERACIÓN DE LOS REQUISITOS**

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

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

## **2.6 EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA**

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

## Capítulo 3

### 3 DE LA INVITACIÓN

#### 3.1 ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES

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

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

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

- **BBVA COLOMBIA** ha establecido que el tiempo para la recepción de consultas, inquietudes y aclaraciones será perentorio. Es decir, que por única vez serán atendidas a través del correo electrónico [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](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.

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

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

[bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma del proceso.

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

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

### **3.5 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

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

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

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

#### **3.5.1 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA**

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

##### **3.5.1.1 ANTES DE LA ADJUDICACIÓN**

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

### **3.5.1.2 DESPUÉS DE LA AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN**

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

### **3.6 PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**

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

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

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

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

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

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

### **3.8 RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA**

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

### **3.9 NO CESIÓN**

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

### 3.10 ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA

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

### 3.11 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

#### 3.11.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

### 3.12 SUSTENTACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

### 3.13 ADJUDICACIÓN

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

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

Este Pliego no tiene, ni surte ningún efecto contractual en sí mismo para **BBVA COLOMBIA**, hasta tanto no se emita la respectiva carta de adjudicación por parte de BBVA Colombia y el oferente expida la póliza correspondiente. Ninguna comunicación escrita, correo electrónico, llamada telefónica o documento similar reemplazará la carta de adjudicación suscrita por el representante legal de **BBVA COLOMBIA**

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

### 3.14 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

La garantía de Cumplimiento deberá contar con las siguientes características:

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

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

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

En el evento en que no se presenten ofertas o estas no se ajusten al Pliego de Condiciones, **BBVA COLOMBIA** podrá declarar desierto el presente proceso de Invitación e iniciar un nuevo proceso o proceder a la contratación directa previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia. La documentación de los participantes será devuelta en especial la póliza de seriedad de la oferta. Las aseguradoras que hayan adquirido el pliego y no hayan presentado oferta, podrán reclamar los pliegos de la segunda y presentar oferta sin pagar nuevamente el valor del mismo.

### **3.16 TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO**

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

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

## Capítulo 4

### 4 DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN

#### 4.1 CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS

##### 4.1.1 BENEFICIARIO

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

##### 4.1.2 COBERTURAS MÍNIMAS

- En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo la ocasionada por SIDA, homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia.
- Este amparo se conservará hasta la cancelación total de la deuda.
- Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente sea igual o superior al 50%.
- El deudor quedará asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional.
- Durante la vigencia de la adjudicación la Compañía Aseguradora no podrá hacer ajustes a las tarifas.
- La aseguradora adjudicada del presente proceso no podrá revocar unilateralmente el contrato de seguros conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del decreto 673 de 2014 del ministerio de Hacienda y Crédito Público.

##### 4.1.3 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS

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

##### 4.1.3.1 VIGENCIA DE LA PÓLIZA COLECTIVA

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

#### **4.1.3.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

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

#### **4.1.4 EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

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

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

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

#### **4.1.5 CONTINUIDAD DE AMPARO**

Una vez adjudicado el pliego la aseguradora exigida amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, bajo las mismas condiciones de admisibilidad que venían de los anteriores procesos.

#### **4.1.6 CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL**

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

#### **4.14 NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS**

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

#### **4.1.7 TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS**

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

#### **4.1.8 TARIFAS DE SEGUROS**

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

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

#### **4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**

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

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

#### **4.1.10 TARIFA DE CORREDOR DE SEGUROS Y/O OPERADOR LOGÍSTICO**

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

#### **4.1.11 COBRO Y PAGO DE PRIMAS**

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

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

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

Una vez finalizado el proceso de pagos de primas, **BBVA COLOMBIA**, descontará de la cuenta del oferente adjudicatario los valores correspondientes al costo de recaudo establecido en el punto **4.1.9 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**, de tal manera que al finalizar el proceso mensual no existan valores pendientes por las partes. Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero.

#### **4.1.12 MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS**

El oferente adjudicatario, realizará la devolución de las primas cobradas a los clientes de **BBVA COLOMBIA** en aquellos casos donde por errores operativos o tecnológicos se haya realizado un cobro que no corresponda, como en casos de endosos no registrados, cobros posteriores al siniestro por fallecimiento, errores en liquidación, etc.

Los reintegros de primas serán a cargo del oferente adjudicatario y los podrá realizar directamente a las cuentas del cliente o a **BBVA COLOMBIA** a fin que este las consigne a la tarjeta de crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.

#### **4.2 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA MÍNIMA**

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

- Un (1) Gerente de Cuenta, encargado de manejar la relación Banco-Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por **BBVA COLOMBIA** para el correcto manejo del programa
- Cuatro (4) Analistas, encargados de la operatividad derivada de la administración de la póliza de Vida Grupo Deudor producto tarjeta de crédito ubicados en Bogotá D.C.

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

#### **4.2.1 FUNCIONES PROPIAS DEL EQUIPO DE TRABAJO**

##### **4.2.1.1 FUNCIONES GENERALES**

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

- Atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria sobre la póliza de Grupo Vida Deudor
- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción, Siniestros y Retribuciones, y velar por el cumplimiento del presupuesto correspondiente
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del **BBVA COLOMBIA**
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes
- Llevar el control de los seguros asociados a cada una de las Tarjetas de Crédito, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.

##### **4.2.1.2 CAPACITACIÓN RED DE OFICINAS Y FFVV DE BBVA COLOMBIA**

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

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

#### 4.2.1.3 APOYO RED DE OFICINAS Y FFV DE BBVA COLOMBIA

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

- Asesorar a funcionarios de **BBVA COLOMBIA**, sobre el manejo operativo de las pólizas, en días hábiles y el horario laboral de **BBVA COLOMBIA**
- Atender los requerimientos de los empleados para ofrecer respuestas oportunas y soluciones a inconvenientes que se presenten
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros
- Ofrecer permanente apoyo a los Gerentes Zonales y Regionales
- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de tarjetas de crédito, así como las fuerzas de ventas.

#### 4.2.1.4 ATENCIÓN DE SINIESTROS

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

#### 4.2.1.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

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

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

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

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

### 4.3 INFORMES

Con el fin de realizar una adecuada administración del programa de seguros, el oferente adjudicatario deberá entregar toda la información relevante al manejo de las pólizas contratadas, esta información debe contener como mínimo:

- Informe de suscripciones: Mensualmente debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva
- Informe de postventa: Mensualmente el oferente adjudicatario se compromete a entregar un informe acerca de la entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado individual a los clientes nuevos, de igual manera deberá informar los motivos por los cuales existan pendientes
- Informe de Primas recaudadas: Mensualmente se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo
- Informe de Siniestros: Mensualmente el oferente adjudicatario deberá presentar un informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u objetado) estableciendo claramente los motivos de los no pagados. El informe deberá contener el comparativo mes a mes de los siniestros en trámite y finalizados, así como un resumen de las principales causas por las cuales se encuentran siniestros en trámite y las acciones emprendidas para su culminación. A fin de asegurar los tiempos de servicio, el informe debe contener el promedio de días de atención de los mismos
- Informe de PQR: Mensualmente la aseguradora adjudicataria entregará un informe de las peticiones realizadas por los clientes, así como su estado, comparando mes por mes la evolución de las mismas. El informe debe contener

las causales más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas

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

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

## **4.4 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

### **4.4.1 COMITÉS**

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

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

- Comité de Riesgos Asegurados
- Comité de Conciliación de Cartera
- Comité de Siniestros y Pagos Comerciales
- Comité Operativo y de PQR.

### **4.4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

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

#### 4.4.3 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN SINIESTROS

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

Para reclamación por muerte del asegurado:

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

Para reclamación por incapacidad total y permanente:

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

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

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

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

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

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

Para la atención de siniestros masivos, cada oferente adjudicatario deberá contar con un plan de atención conforme a las normas actuales, el cual deberá ser adecuado a las necesidades de **BBVA COLOMBIA** y de sus clientes.

#### **4.4.3.1 PENALIDADES EN LA ATENCIÓN DE SINIESTROS**

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

#### **4.4.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

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

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

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

#### **4.5 OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

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

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

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

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



Creando Oportunidades

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

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

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

## Capítulo 5

### 5 ANEXOS

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

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

**INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR No. 04**

**PLIEGO 1: PROGRAMA DE SEGURO DEUDORES CORRESPONDIENTES A VIDA DEUDORES  
PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y COMERCIALES INCLUIDO LEASING FINANCIERO  
DIFERENTE AL HABITACIONAL**

**BOGOTÁ D.C., 2019**



Creando Oportunidades

## CAPÍTULO I

### ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - **BBVA COLOMBIA** (en adelante **BBVA COLOMBIA**) como entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro de su objeto social está facultado para otorgar créditos de consumo y contratos de leasing financiero.

En atención a las disposiciones legales vigentes, y especialmente al Decreto 2555 de 2010 y lo reglamentado por la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, invita a todas las Compañías de Seguros de vida autorizadas para operar el ramo de Vida Grupo Deudores, a participar en el proceso Invitación que se adelantará con el fin de seleccionar a la Compañía de Seguro que presenten condiciones de aseguramiento de Seguro de vida deudores para créditos de Consumo y comerciales incluido Leasing financiero diferente a Habitacional celebrados por **BBVA COLOMBIA**.

## CAPÍTULO II GENERALIDADES

### 2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

**BBVA COLOMBIA** conforme a las disposiciones legales vigentes, y especialmente al Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica, recibirá ofertas de aseguradoras de vida autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de Vida Grupo de los créditos de consumo y comerciales, incluido leasing diferente al habitacional, donde **BBVA COLOMBIA** será tomador y beneficiario de las mismas, las cuales deben contener las coberturas de Vida e Incapacidad Total y Permanente que cubran los créditos mencionados.

### 2.2 CRONOGRAMA

**BBVA COLOMBIA** ha definido para la contratación de los seguros de Vida deudores, 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 INVITACIÓN PRIVADA No. 4.			
Paso	ACTIVIDADES	FECHA	DESCRIPCIÓN
<b>PROCESO DE INVITACIÓN</b>			
1	Publicación de la invitación privada a cotizar.	10 de diciembre de 2019	Medio de publicación masiva
2	Solicitud de requisitos de admisibilidad por parte de interesados a <b>BBVA COLOMBIA</b>	12 de Diciembre de 2019 de 09:00 a.m. a 16:00 p.m.	Correos electrónicos: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a>
3	Entrega de requisitos de admisibilidad por parte de <b>BBVA COLOMBIA</b> a las aseguradoras interesadas	13 de Diciembre de 2019 de 09:00 a.m. a 5:00 p.m.	Por correo electrónico a compañías solicitantes.
<b>REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES</b>			
4	Entrega de requisitos de admisibilidad por parte de las Aseguradoras	18 de diciembre de 2019 de 09:00 am a 11:59 a.m.	Entrega física, Cra 9 No. 72-21 piso 1 Business Center
5	Confirmación de cumplimiento de requisitos de admisibilidad de las aseguradoras y entrega de acuerdo de confidencialidad	19 de diciembre de 2019 hasta las 04:30 p.m.	Por correo electrónico a compañías solicitantes.
6	Pago	20 de diciembre de 2019 de 9:00 am hasta las 1:00 p. m.	Pago en oficina Av. Chile Cra 9 no. 72-35.
7	Entrega del pliego de condiciones y recepción de acuerdo de confidencialidad firmado en físico	20 de diciembre de 2019 de 9:00 a.m. hasta las 1:00 p. m.	Entrega física, Cra 9 No. 72-21 piso 1 Business Center
8	Formulación de preguntas	hasta 27 de diciembre de 2019 hasta las 04:00 p.m.	<u>Mediante correo electrónico:</u> <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a> <u>En anexo en cuadro de Excel</u>

9	Entrega de respuestas	10 de enero de 2020 hasta las 11:00 p.m.	Mediante correo electrónico a los buzones de cada Compañía
10	Adendas pliego en caso de ser necesario con base a las preguntas y respuestas	10 de enero de 2020 hasta las 11:00 p.m.	Mediante correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a>
11	Entrega de información técnica a las aseguradoras para la construcción de la oferta	13 de enero 2020 hasta las 04:00 pm	Mediante correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a>
<b>PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS</b>			
12	Entrega de oferta	21 de enero de 2020 de 09:00a.m. a 11:59 a.m.	Ventanilla correspondencia Cra 9 no. 72 – 21.
<b>AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS</b>			
13	Sustentación de la oferta	22 al 24 de enero de 2020	Será de 1 hora, el sitio y hora se remitirán mediante correo electrónico a las aseguradoras
14	Adjudicación de la Invitación	4 de febrero de 2020 hasta las 04:00 pm	Se remitirá por correo certificado físico y correo electrónico
15	Envío de comunicación de los resultados del proceso a la Superintendencia Financiera de Colombia	6 de febrero de 2020	Entrega por correo físico
16	Entrega por parte de la Aseguradora de la póliza con las condiciones generales y particulares	14 de febrero de 2020	Ventanilla correspondencia Cra 9 No. 72 - 21

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.

### 2.3 DEFINICIONES

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

- **Pliego:** El presente documento que refleja las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la Invitación de los seguros.
- **Adendas:** Es el documento emitido por **BBVA COLOMBIA** con el cual modifica el Pliego de Condiciones.
- **Banco:** **BBVA COLOMBIA**
- **Asegurados:** Clientes actuales y futuros de **BBVA COLOMBIA** bajo los créditos de consumo.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Leasing:** Sistema de arrendamiento de bienes de equipo mediante un contrato en el que se prevé la opción de compra por parte del arrendatario
- **Crédito de Vehículo:** Línea de financiación que permite adquirir vehículo particular de uso familiar, nuevo o usado
- **Crédito OCB:** (Other Consumer Business). Crédito ofrecido por convenio en punto de venta con comercios como Dentix, Dentalud, Qualident, Rada Cassab y Colchones Paraíso.
- **Libre Inversión:** Es un crédito destinado a la compra de cualquier producto o servicio
- **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
- **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.
- **Libranzas:** Crédito de libre destinación cuya cuota mensual se descuenta directamente de la nómina o mesada pensional.
- **Standing Offer:** Retanqueo preaprobado de disponibilidad inmediata sin firma de documentos.
- **Digitales:** Cupo preaprobado de disponibilidad inmediata por canales digitales (Atm, BBVA Móvil, BBVA Net) sin firma de documentos.
- **Agrocédito:** Línea de financiación exclusiva para productores y empresas agropecuarias y agroindustriales.
- **Consumer Finance:** Línea de negocio con oferta de créditos de vehículo y OCB
- **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 un pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%. La fecha del siniestro será la fecha de emisión de la correspondiente calificación.
- **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.
- **Valor desembolsado:** Capital inicial de la deuda.
- **Titularizadora Colombiana S.A.** Entidad que realiza Bancaseguros de cartera a fin de agruparlos o empaquetarlos y sobre ellos emitir títulos valores.

## 2.4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que haya sido o sea suministrada por **BBVA COLOMBIA** derivada del presente proceso licitatorio son de su propiedad, por consiguiente las entidades aseguradoras se comprometen a hacer uso de ésta exclusivamente para la presentación de la oferta, obligándose a guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Previo a la entrega por parte de **BBVA COLOMBIA**, de la información necesaria para presentar las ofertas, cada Aseguradora deberá entregar el acuerdo de confidencialidad indicado en el anexo No. 1, del presente documento.

El acuerdo de confidencialidad deberá ser suscrito por el representante legal del respectivo Interesado y presentarlo en dos (2) originales al momento del retiro del pliego de condiciones.

## 2.5. RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES

Teniendo en cuenta que dentro del proceso de Invitación y posterior programa de seguros, los oferentes y oferente Adjudicatario tendrán acceso a la información personal de clientes de **BBVA COLOMBIA**, estos no podrán utilizar dicha información para fines diferentes a la presentación de la oferta y posterior manejo del programa.

Por lo tanto, la transferencia que se realiza a la Aseguradora es única, exclusiva y restrictivamente para estos fines. La Aseguradora, la Aseguradora Oferente y la Aseguradora Adjudicataria son responsables del tratamiento de la información que reciben de **BBVA COLOMBIA** y que pertenece a los deudores, incluyendo a 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.

## 2.6. MANEJO DE INFORMACIÓN:

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

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

**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:

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

**e) Deber de reserva:** 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.

## 2.7. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

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

**2.7.1.** Acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta (30) días a la fecha de apertura de la Invitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta Invitación.

**2.7.2.** 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.

## 2.8. 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:

### 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Los oferentes deben certificar que cumplen con los siguientes parámetros mínimos en cuanto a su solvencia y respaldo financiero y patrimonial.

A continuación se relacionan los indicadores financieros, que reflejan un panorama de la estabilidad y solidez financiera de las compañías del sector asegurador, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARAMETRO EXIGIDO
Resultado técnico – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$0
Nivel de Endeudamiento	$(2 - \text{Pasivos menos } 26 - \text{Reservas Técnicas}) / (1 - \text{Activos menos } 1680 - \text{Reservas Técnicas parte Reaseguradores})$	Menor o igual a 10.0%
Índice de Siniestralidad – Vida Grupo	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor o igual a 38.0%

Respaldo de la Reserva	(13-Inversiones + 1680-Reservas Técnicas parte Reaseguradores) / 26-Reservas	Mayor o igual a 1x
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	Mayor o igual a 1x

Esta información deberá ser acreditada por certificación firmada por Revisor Fiscal y representante Legal.

Para la validación respectiva, se tendrá en cuenta la información publicada en la Superintendencia Financiera de Colombia al cierre del 31 de diciembre de 2018: Balance, Formato 290 y el Margen de Solvencia y Patrimonio Técnico.

Las compañías oferentes deben acreditar que cuentan con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio adecuado para administrar la operación, Plan 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.

## 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN

Los oferentes interesados deben informar y demostrar que tienen presencia física mediante oficinas de atención en las principales ciudades del País donde **BBVA COLOMBIA** tiene establecidos sus Centros Territoriales, estas son Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Así mismo deberán acreditar que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que permita de manera efectiva la recepción de reclamaciones por siniestros, la atención oportuna de los siniestros y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe, y los pagos de los siniestros.

De igual manera debe demostrar una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde **BBVA COLOMBIA** tiene mayor presencia, que en adición a las anteriores mencionadas son: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio, Valledupar de igual manera debe garantizar la atención a nivel nacional donde el **BBVA COLOMBIA** tenga presencia. Así mismo se requiere que la aseguradora garantice la prestación de toma de exámenes médicos a domicilio, para los clientes ubicados en las principales ciudades, estas son Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, siempre y cuando sea posible la toma del examen.

Para la demostración de este requisito bastará con la certificación firmada por el representante legal donde conste:

- La presencia de la Red de atención.
- La presencia de un sistema SAC con las condiciones antes señaladas.
- 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.

Teniendo en cuenta que **BBVA COLOMBIA** tiene acuerdos de servicio exigentes frente a sus clientes, se requiere que las aseguradoras manifiesten su adherencia y cumplan con lo indicado en el capítulo IV, en lo especial en el punto **4.8 COMITÉS INFORMES Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO** del presente pliego de condiciones.

### **2.8.3. REASEGUROS**

Los oferentes deberán entregar a **BBVA COLOMBIA** la lista de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación. Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben cumplir con lo siguiente:

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

### **2.9. PARTICIPACIÓN DE CORREDORES DE SEGUROS**

**BBVA COLOMBIA** usará 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.

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

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

### **2.11. ENTREGA Y RECIBO DE COMUNICACIONES**

Las comunicaciones, documentos, preguntas, respuestas y en resumen todos los documentos requeridos para el proceso de Invitación, deberán ser entregados conforme al cronograma, las entregas físicas se deben estar dirigidas a Bancaseguros en la Cra 9 No. 72 – 21 Piso 8. Las entregas mediante correo electrónico se realizarán desde y hacia los buzones:

[bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), [paulocesar.sastoque@bbva.com](mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com)

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. OBJETO**

**BBVA COLOMBIA** de conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, establece mediante el presente documento, en especial en los siguiente puntos, la manera, forma, medio y demás aspectos que deben tener en cuenta las aseguradoras oferentes para la presentación de los requisitos de admisibilidad, preguntas, respuestas, y final oferta que conlleve a la designación del programa de seguros. “Seguro de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas naturales que sean Deudores de **BBVA COLOMBIA** o Locatarios de Leasing diferente a Habitacional”.

### **3.2. 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.

### **3.3. REQUISITOS LEGALES**

El proponente no debe estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar. Con la firma de la propuesta el oferente declara bajo gravedad del juramento que no se halla incurso en ninguna causal de incompatibilidad o inhabilidad.

### **3.4. ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

**BBVA COLOMBIA** entregará a las aseguradoras interesadas los requisitos de admisibilidad exigidos para la participación en este proceso, la entrega se realizará el día 13 de Diciembre de 2019 de 9: 00 a.m. a 5:00 p.m. a través de correo electrónico desde las siguientes direcciones : [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), [paulocesar.sastoque@bbva.com](mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com)

### **3.5 ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

Mediante comunicación escrita firmada por el representante legal de cada aseguradora y su revisor fiscal deberán remitir según cronograma el día 18 de diciembre a la carrera 9 No. 72 – 21 piso 1 Business Center sala 5 la certificación de que la aseguradora cumple con cada uno de los requisitos de admisibilidad, junto con una copia de la cámara de comercio y certificado de existencia y representación legal de la SFC, donde se evidencie

1. Certificación de un (1) cliente del sector financiero que haya generado primas anuales en los ramos de Vida Grupo Deudores, durante los dos últimos años de vigencia.

- Documento de cálculo de los indicadores financieros de capacidad financiera y patrimonial y la correspondiente certificación de cumplimiento suscrita por el Representante Legal.

INDICADOR	CALCULO / FORMULA	VALOR
Resultado técnico – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	
Nivel de Endeudamiento	$(2\text{-Pasivos menos } 26\text{-Reservas Técnicas}) / (1\text{-Activos menos } 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})$	
Indice de Siniestralidad – Vida Grupo	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	
Respaldo de la Reserva	$(13\text{-Inversiones} + 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores}) / 26\text{-Reservas}$	
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	

- Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de Diciembre de 2018 junto con sus notas, firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora, de ser aplicables
- Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2018 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.
- 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, la calidad del suscrito y la autorización para operar el ramo objeto de la licitación.
- Certificación (con vigencia no mayor a 30 días a la fecha de presentación) emitida por una sociedad calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha calificación deberá ser igual o superior a "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 calificadoradora y el Representante Legal que certifica la calificación.

## 8. Relación de funcionarios y correos donde se notificará el proceso.

La recepción de documentación se realizará desde las 9 a.m. Hasta las 11:59 am

### 3.6 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,

### 3.7 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 el día 20 de diciembre del 2019 en el horario de 09:00 am a 1:00 pm, en la Sucursal Avenida Chile ubicada en la Carrera 9 Nro. 72 - 35 de la ciudad de Bogotá a nombre de **BBVA COLOMBIA**, Nit 860.003.020-1.

### 3.8. ENTREGA DE PLIEGO DE CONDICIONES

El Pliego de condiciones se podrá retirar el 20 de diciembre de 2019 en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 1 Business Center **BBVA COLOMBIA** en el horario de 09:00 a.m. a 01:00 p.m., previa presentación del acuerdo de confidencialidad firmado y comprobante de entrega del cheque, proporcionado en la sucursal Avenida Chile mencionada en el punto 3.7. PAGO DE PLIEGOS de acuerdo con el Cronograma de Actividades.

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

Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras, el(los) oferente(s) podrá(n) formular preguntas en formato Excel desbloqueado hasta el 27 de diciembre de 2019 a las 4:00 p.m., dirigidas a los buzones indicados en el cronograma de la presente invitación. Se les enviará formato de preguntas el 19 de diciembre de 2019 a través de correo electrónico.

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

Las respuestas a las inquietudes y los ajustes al pliego de condiciones, si hubo lugar a ello, serán entregadas a cada Aseguradora el 10 de enero de 2020 conforme al cronograma establecido en el presente pliego de condiciones mediante el envío desde los correos informados en el cronograma.

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.

### 3.11. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA NECESARIA PARA PRESENTAR OFERTAS

**BBVA COLOMBIA** efectuará la entrega de la información técnica a cada uno de los oferentes que se presenten y se encuentren debidamente legitimados en el proceso de invitación, únicamente el día 13 de enero de 2020 hasta las 4:00 p.m., mediante el envío desde los correos informados en el cronograma.

Este Pliego únicamente podrá ser consultado cuando quien tenga interés en participar como OFERENTE haya consignado la totalidad del valor establecido. No habrá consultas preliminares, ni tampoco consultas por otros medios diferentes a los indicados, en el lugar, fechas y horas establecidas. Solo podrán presentar oferta las compañías que hayan pagado el valor del presente pliego.

### **3.12. ENTREGA DE LA OFERTA**

La Aseguradora deberá entregar una carta de presentación junto con la oferta de conformidad con el Anexo No. 2, donde indique la aceptación de la totalidad de las condiciones solicitadas en el Pliego de Condiciones definitivo, dicha comunicación deberá estar acompañada del original de la garantía de seriedad de la oferta con su respectivo comprobante de pago de la prima, igualmente se deberán entregar en original foliado con copia física y una en medio magnético memoria USB.

La oferta debe de entrega física debe contener:

1. Carta de presentación.
2. Slip de producto.
3. Oferta de atención y servicio.
4. Oferta técnica.
5. Documentos Legales.

En la memoria USB debe entregarse la totalidad de la oferta en PDF y el slip de producto en excel editable, para su debida calificación.

La oferta deberá entregarse de manera física en la Carrera 9 No. 72 – 21 Ventanilla de Correspondencia en **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá, el día 21 de enero de 2020 entre las 9:00 a.m. y las 11:59 a.m. Los documentos deberán estar firmados por el Representante Legal de la Aseguradora. La misma documentación debe entregarse vía correo electrónico a los buzones informados y dirigidos a Bancaseguros piso 8

### **3.13. PRESENTACIÓN REQUISITOS**

Los oferentes deberán presentar a **BBVA COLOMBIA**, dentro de la oferta respectiva, la siguiente documentación:

- Carta de presentación y aceptación de requisitos, de acuerdo con el modelo de comunicación anexo No. 2, suscrita por el Representantes Legal.
- 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.
- Lista de reaseguradores con los cuales respaldará el programa de seguros. Los reaseguradores deberán contar con la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país y deberán estar inscritos en registro REACOEX.

### **3.14 SUSTENTACIÓN DE LA OFERTA**

A fin de aclarar cada una de las ofertas **BBVA COLOMBIA** citará reunión con cada aseguradora entre los días 22 y 24 de enero, mediante correo electrónico se entregará el sitio y hora en la cual se dará dicha reunión.

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

Después de recibida(s) la(s) oferta(s), no se permite su retiro parcial o total. Los errores u omisiones por parte del (de los) oferente (s) en la elaboración de su oferta no lo relevan de ninguna de las obligaciones contraídas en ella ni le confiere derechos para retirarla o 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.

Los interesados podrán solicitar aclaraciones a **BBVA COLOMBIA** sobre el Pliego de Condiciones de la Invitación Privada desde la apertura del proceso de selección hasta la fecha y hora indicada en el cronograma presentado. Las preguntas deberán ser relevantes, objetivas y precisas y deberán hacerse mediante documento escrito a **BBVA COLOMBIA** el cual deberá radicarse por correo electrónico en cuadro de Excel. Una vez se reciban todas las preguntas de los oferentes **BBVA COLOMBIA** dará respuesta mediante comunicado a todos los oferentes.

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

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.

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

### **3.16. VALIDEZ DE LA OFERTA**

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

No se podrán presentar dos o más ofertas, ni ofertas parciales, condicionadas, ni por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales.

Las ofertas 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.

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.

### 3.17. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la oferta, cada oferente deberá constituir a favor de **BBVA COLOMBIA** una garantía irrevocable de seriedad de la oferta, otorgada por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A".

El original de la garantía y el comprobante de pago por parte del afianzado, deberán ser entregados junto con la oferta.

La garantía será por un valor de **DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS COP\$ 2.500.000.000** y con una vigencia de ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación, en la que se garantice la oferta presentada y una vez notificada la adjudicación la entrega de los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía; (ii) Documentos Anexos de la pólizas, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones. (iii) Constancia de pago de la prima.

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 calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A". Como afianzado de este seguro debe figurar el oferente que presenta la oferta y como asegurado y/o beneficiario **BBVA COLOMBIA**, NIT 860.003.020-1.

**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 (i) dentro de los diez (10) días Hábiles siguientes a la adjudicación el original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía, junto con los anexos de la póliza, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.

### 3.18. NO CESIÓN

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

### 3.19. ADJUDICACIÓN

Teniendo en cuenta la cantidad de valoraciones documentales y los análisis y estudios necesarios para la evaluación de las OFERTAS y concluidas las sustentaciones con los OFERENTES y surtidas todas las aclaraciones y explicaciones que se estimen indispensables, el día 4 de febrero de 2020 se llevará a cabo la adjudicación del programa de seguros y se comunicará de manera efectiva, al supervisor y las compañías de seguros participantes del proceso los resultados, sin que por ello el(los) oferente(s) pueda(n) adicionar o modificar su OFERTA. Esta última condición puede ser sometida a revisión en los casos en que **BBVA COLOMBIA** lo considere necesario. Una vez presentadas las propuestas por parte del OFERENTE, **BBVA COLOMBIA** revisará y calificará las mismas para encontrar LA PROPUESTA

más favorable. En virtud de lo anterior, **BBVA COLOMBIA** se reserva el derecho a dar información respecto a las causales o motivos de rechazo de las propuestas presentadas por los OFERENTES.

Este Pliego no tiene, ni surte ningún efecto contractual en sí mismo para **BBVA COLOMBIA**, hasta tanto no se emita la respectiva carta de adjudicación por parte de **BBVA COLOMBIA** y el OFERENTE expida la póliza correspondiente. Ninguna comunicación escrita, correo electrónico, llamada telefónica o documento similar reemplazará la carta de adjudicación suscrita por el representante legal de **BBVA COLOMBIA**.

En caso de empate entre dos o más ofertas **BBVA COLOMBIA** adjudicará el Contrato de Seguro a la Aseguradora Oferente que demuestre mayor respaldo en reserva técnica conforme al punto 2.8.1. primer indicador financiero solicitado. Si el empate persiste, **BBVA COLOMBIA** elegirá la primera postulación recibida.

### **3.20. CIERRE DEL PROCESO DE INVITACIÓN**

**BBVA COLOMBIA**, una vez realizado el proceso de estudio de las ofertas recibidas y la documentación presentada por los OFERENTES, tramitará ante la Comisión de Bancaseguros o ante el ente autorizado, lo correspondiente a la autorización para formalizar el acuerdo.

Una vez recibida la autorización respectiva se iniciará el proceso de adjudicación. El término para adjudicar podrá prorrogarse antes de su vencimiento y por el plazo que **BBVA COLOMBIA** considere necesario, siempre que las necesidades de **BBVA COLOMBIA** así lo exijan. El nuevo término se dará a conocer oportunamente. **BBVA COLOMBIA** se reserva el derecho de realizar la adjudicación parcial o total al OFERENTE que libremente designe, teniendo como base el principio de objetividad y fundamental el principio de favorabilidad económica para **BBVA COLOMBIA** y sus deudores. Los criterios de selección del proveedor son los señalados en el punto 6 de este pliego. **BBVA COLOMBIA**, dando cumplimiento al Decreto 2555 de 2010, actuando como tomador de seguros por cuenta de sus deudores, una vez hecha la calificación de las propuestas, enviará los resultados y el acta de adjudicación a la Aseguradora adjudicataria y enviará comunicación en el mismo sentido a la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **3.21. DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR**

En el evento en que no se presenten ofertas o éstas no se ajusten al Pliego de Condiciones, **BBVA COLOMBIA** podrá declarar desierto el presente proceso de Invitación e iniciar un nuevo proceso o proceder a la contratación directa previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia. La documentación de los participantes será devuelta en especial la póliza de seriedad de la oferta. Las aseguradoras que hayan adquirido el pliego y no hayan presentado oferta, podrán reclamar los pliegos de la segunda y presentar oferta sin pagar nuevamente el valor del mismo.

## **CAPÍTULO IV DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN**

### **4.1. OBJETO**

Licitación de los seguros de vida deudores 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. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS**

#### **4.2.1. CONDICIONES GENERALES**

**4.2.1.1. 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

#### **4.2.1.2. 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) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente sea 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).

#### **4.2.1.3 Requisitos de Suscripción adicionales:**

BBVA COLOMBIA solicita establecer requisitos mínimos para la suscripción de cada nuevo riesgo, los cuales se discriminan en el Anexo 3 se valorarán requisitos a partir de esos mínimos "condiciones por línea".

Para procesos de normalización de cartera que no requieren cambio de contrato, la compañía aseguradora aceptará darle cobertura inmediatamente cuando reciba la notificación de normalización.

Con el fin de controlar y realizar seguimiento oportuno tanto las suscripciones nuevas como a las refinanciaciones, la aseguradora 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 Banco considere.

Las aseguradoras deberán ofrecer una solución tecnológica que permita realizar dicho seguimiento. La herramienta tecnológica deberá al menos soportar la carga de los documentos soporte, informar el estado en línea y respuesta del mismo en los tiempos establecidos. 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. Dentro de la oferta 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**.

#### **4.2.1.4 Amparo de preexistencias**

La aseguradora adjudicataria no podrá objetar siniestros por preexistencias no declaradas a partir de los montos incluidos en el Anexo 3 (aplica para créditos desembolsados a partir del inicio de vigencia de la presente licitación y para las líneas de créditos descritas en el Anexo 3).

#### **4.2.1.5 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 la siguiente forma de acuerdo a la línea de crédito correspondiente:

- **Consumo:** Edad de ingreso - Hasta \$400'000.000 para menores de 69 años con 364 días, para mayores de 69 años con 364 días hasta \$300'000.000. Edad de permanencia - Hasta la finalización del crédito sin límite de edad.
- **Consumer Finance:** Edad de ingreso - Hasta \$400'000.000 para menores de 69 años con 364 días, para mayores de 69 años con 364 días hasta \$300'000.000. Edad de permanencia - Hasta la finalización del crédito sin límite de edad.
- **Libranza:** Edad de ingreso - Hasta \$500'000.000 para menores de 69 años con 364 días, para mayores de 69 años con 364 días hasta \$300'000.000. Edad de permanencia - Hasta la finalización del crédito sin límite de edad
- **OCB y Consumo digital no tendrán solicitud de asegurabilidad.**

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.

#### **4.2.2 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.

#### **4.2.3 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.

#### 4.2.4 TARIFAS DE SEGUROS

Las compañías de seguros oferentes deberán presentar la oferta de acuerdo a la información incluida en el anexo 3.

Para validar dichas tasas la aseguradora deberá realizar sus propuestas en tarifas porcentuales mensuales y sus equivalentes anuales, así mismo deberá informar la tasa por mil anual y mensual con 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.

#### 4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Los oferentes deberán presentar a disposición de **BBVA COLOMBIA** un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo (5) personas de manera exclusiva y otras adicionales que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración.

El grupo de (5) personas lo compondrá:

- Un (1) Gerente de la cuenta quien será el encargado de manejar la relación Banco Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por **BBVA COLOMBIA** para el correcto manejo del programa.
  - 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 con 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.
- Cuatro (4) personas restantes actuarán como: analistas que gestionen al interior de **BBVA COLOMBIA** las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro.
  - 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.
  - Para tal fin este debe ser el perfil a cumplir: Estudiante o Profesionales en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o afines con experiencia mínima de un años 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.

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.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del **BBVA COLOMBIA**.

- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros, aprobación de seguros que requieran exámenes / inspecciones, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes.
- Llevar el control de los seguros asociados a cada uno de los créditos 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.

Teniendo en cuenta el tamaño de la Red de **BBVA COLOMBIA**, cada oferente debe estar dispuesto a prestar su apoyo presencial y deberá capacitar periódicamente a los funcionarios del Banco BBVA en la Red de oficinas y FFVV de **BBVA COLOMBIA** en cada una de las ciudades descritas a continuación:

Territorial	Cantidad	Dirección Oficina	Ciudad Residencia
Centro	1	Carrera 15 No 98 - 26, Piso 2	Bogotá
	1	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bucaramanga
Norte	1	Carrera 51 B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office	Barranquilla
	1	Centro Plaza de la Aduana No 4-65 Piso 2	Cartagena
	1	Dirección Calle 16 N.11-04, Piso 2	Valledupar
Occidente	2	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Cali
	2	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
Bogotá	2	Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1	Bogotá
	1	Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2	Bogotá

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.

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

- Áreas de suscripción, a fin de atender las valoraciones de clientes que requieren exámenes médicos, esto sin detrimento a lo mencionado en el punto 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN y el punto 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

- Área de Siniestros que atienda adecuadamente los trámites en los términos del contrato y con los acuerdos de servicio indicados en el punto 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, esta área deberá tener por lo menos dos interlocutores que atiendan las consultas de los promotores y las líneas de atención del Call Center.
- Área de Atención de Quejas y Reclamos que responda tanto a las peticiones o quejas de clientes como a las solicitadas por entes de control. Esta atención quedará enmarcada dentro de los Acuerdos de servicio y operación mencionados en los puntos 2.8.2 y 4.9 del presente documento.

Para lo anterior, se establecerán indicadores de calidad donde se realizará un seguimiento sobre la gestión realizada en el proceso de colocación, mantenimiento y cancelación del producto adquirido

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

#### **4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

La Compañía de Seguros Adjudicataria deberá entregar a **BBVA COLOMBIA** dentro de los diez (10) días Hábiles siguientes a la adjudicación, el original de la póliza, debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía, junto con los anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.36.2.2.8 del Decreto 2555 de 2010 que reza lo siguiente:

“Artículo 2.36.2.2.8 Información al deudor. Una vez que la institución Financiera ha tomado el seguro por cuenta del deudor y ha recibido la póliza por parte de la Aseguradora, tendrá quince (15) días hábiles para entregar al deudor una copia de la póliza respectiva así como publicar en su página web los términos y condiciones del seguro tomado.

La entrega de la copia de la póliza podrá efectuarse por cualquiera de los medios previstos en el Código de Comercio o en la Ley 527 de 1999. En todo caso la Entidad Financiera deberá proveer una copia de la póliza y los términos y condiciones del seguro en forma física si el deudor así lo requiere.”

Así mismo y de acuerdo con la Circular Básica Jurídica, la Compañía de Seguros adjudicataria entregará a **BBVA COLOMBIA** la información necesaria para que **BBVA COLOMBIA** pueda informar dentro de los plazos previstos en la normatividad, a los deudores y locatarios de leasing comercial acerca del seguro contratado.

**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 y otro para operaciones leasing, 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.

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**.

#### **4.5 COBRO, PAGO DE PRIMAS Y RETRIBUCIÓN**

En caso de que la aseguradora adjudicataria opte por recaudar las primas a través del Banco, el cobro de las primas de seguros se realizará en el aplicativo que tiene **BBVA COLOMBIA** para tal fin, y se recaudará en conjunto con la cuota del crédito según sea la su periodicidad (Mensual, bimestral, trimestral, semestral).

**BBVA COLOMBIA**, con cargo a cada crédito, pagará los valores cobrados a cada cliente a la compañía de seguros en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismos y entregándose al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto 4.11.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES.

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

Una vez finalizado el proceso de pagos de primas, **BBVA COLOMBIA** descontará de la cuenta del oferente adjudicatario los valores correspondientes al costo de retribución establecido en el punto TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO, de tal manera que al finalizar el proceso diario no existan valores pendientes por las partes. Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero, para cartera Titularizada y contratos Leasing el cobro de las primas y pago al oferente adjudicatario será independiente al estado de mora de la cartera.

Para el caso de contratos Leasing, la labor de pago de primas y retribuciones se realizará de manera manual mediante conciliaciones mensuales, las cuales tendrán un periodo de máximo 90 días una vez culminado el respectivo mes. Sobre el pago al intermediario u operador que escoja el Banco, el pago lo hará la compañía por cuenta de este, descontando este valor de la remuneración.

#### **4.6. 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.

#### **4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES.**

La Aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por **DOS MIL MILLONES DE PESOS (\$2.000.000.000)**, 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 equívocamente, 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.

#### 4.8. COMITÉS, INFORMES Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Para las modificaciones o reestructuraciones, se deberá contar con un circuito ágil diferenciado que permita obtener respuestas en tiempos no superiores a las 3.5 Horas en los casos de Leasing y 4 horas para el resto de las carteras. 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.

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 se debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva. Dentro de dicho informe debe entregarse los clientes que fueron valorados por el oferente adjudicatario, su 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 BBVA Seguros (pagado, objetado, en trámite)
Fecha, Estado	Formato Fecha Corta aaaa/mm/dd	Contiene la fecha de reporte del estado de la reclamación.
Valor pagado	Formato Número sin separador de miles.	Contendrá el valor pagado por obligación a BBVA por parte de BBVA Seguros, 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 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, agrupandolas por tipos, con el fin de establecer las acciones que mitiguen dichas consultas o peticiones.

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

#### **4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

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

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

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

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

**Suscripción:** 4 horas hábiles para respuesta de asegurabilidad, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso.

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

Documentos máximos a exigir por cobertura:

Para reclamación por muerte del asegurado:

- Registro Civil de Defunción
- Carta de reclamación del seguro
- Certificación de saldo del crédito o valor desembolsado según corresponda.

Para reclamación por incapacidad total y permanente:

- Certificado de incapacidad expedido por un órgano competente (EPS, ARL, Junta Regional de Calificación de invalidez, etc.)
- Carta de reclamación del seguro
- Certificación de saldo del crédito o valor desembolsado para créditos de Consumer Finance.

La herramienta tecnológica deberá al menos soportar la carga de los documentos soporte del siniestro, informar el estado y respuesta del mismo. El costo de la instalación de dicha herramienta debe ser asumido por el oferente adjudicatario, así como los costos que incurra el Banco en la instalación en cada uno de los computadores y su puesta en funcionamiento a nivel nacional.

El oferente adjudicatario deberá entregar el manual de dicha herramienta, 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 Banco.

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.

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

**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.

La aseguradora deberá poner a disposición del Banco un Call Center de servicio el cual deberá contar con al menos los siguientes requerimientos:

- Línea local y nacional
- IVR
- 10 agentes para atención en horario laboral incluyendo sábados.
- Grabación de llamadas.

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

**BBVA COLOMBIA** en el desarrollo conjunto del programa con el oferente adjudicatario, 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

#### **4.10. OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

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

Dentro de dichas obligaciones se encuentran los Acuerdos de Servicio del punto 4.9 del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto 4.3, 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

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.

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

Sobre la integración tecnológica entre el oferente adjudicatario y **BBVA COLOMBIA**. Teniendo en cuenta que este último es quien realiza el cobro de las primas de seguros junto con las cuotas o cánones, la Compañía de Seguros Oferente Adjudicataria se compromete a recibir la información de **BBVA COLOMBIA** para el manejo y administración de los procesos de seguros, recibiendo por parte del este la información en los medios electrónicos que posee para el cobro de los mismos.

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

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

#### **4.11 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS**

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

##### **4.11.1 VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA**

La vigencia será de un año la cual comenzará a partir del primero (1) de abril del año dos mil veinte (2020) desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de marzo de dos mil veintiuno (2021) a las 24:00 horas, prorrogable por un periodo igual.

##### **4.11.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

El seguro de leasing y sus respectivas asistencias comenzarán a partir de la fecha de inicio del contrato y hasta la cancelación del mismo o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentren en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero.

#### **4.12 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.

#### **4.13 RETRIBUCIÓN ADMINISTRATIVA**

**BBVA COLOMBIA**, solicita realizar modelos de tarifaciones para las líneas de crédito teniendo en cuenta los siguientes escenarios de retribución:

- **Líneas de crédito consumo y libranza:**
  - **Escenario 1:** 20% sobre el valor de la prima recaudada por **BBVA COLOMBIA**.
  - **Escenario 2:** 25% sobre el valor de la prima recaudada por **BBVA COLOMBIA**.

- **Línea de Crédito OCB:**
  - **Escenario 1:** 30% sobre el valor de la prima recaudada por **BBVA COLOMBIA**.
- **Línea de Crédito consumer finance:**
  - **Escenario 1:** 43% sobre el valor de la prima recaudada por **BBVA COLOMBIA**.

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

\*\*Para los contratos leasing **BBVA COLOMBIA** utiliza el servicio corredor de Seguros con una comisión del 5% los cuales deben asumidos por la Aseguradora Adjudicataria.

#### **4.14 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**.

#### **4.15 TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO**

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

Cuando el oferente adjudicatario incumpla con alguno de los requisitos de admisibilidad o cualquier condición contractual del presente documento, lo cual no generará indemnización alguna al oferente.

- Cuando la aseguradora incurra en alguna causal de liquidación, disolución o su patrimonio se comprometa de tal manera que corran riesgo de impago los siniestros de los deudores y locatarios.
- Cuando de manera constante y reiterada incumpla los acuerdos de servicio, ya sea en tiempo o en la calidad del servicio.
- Cuando a causa de los trámites internos del oferente Adjudicatario, los procesos de comercialización de **BBVA COLOMBIA** en créditos de consumo se vean perjudicados y por este motivo se compruebe la pérdida de clientes.

#### **4.16 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a constituir a su costa y a favor de **BBVA COLOMBIA** una garantía irrevocable de cumplimiento, otorgada por una Compañía de Seguros y/o Entidad Bancaria legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificador de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A".

La garantía de Cumplimiento deberá amparar la totalidad de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato de Seguro.



Creando Oportunidades

Para el efecto, la Aseguradora Adjudicataria deberá ser la tomadora y **BBVA COLOMBIA** el asegurado y beneficiario de la póliza correspondiente. La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación un (1) año y un (1) año más; en caso de que el Contrato de Seguro se prorrogue, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia de los Contratos de Seguro incluida la prórroga y un (1) año más.

El valor asegurado en la póliza para el amparo de cumplimiento del contrato será equivalente a SIETE MIL MILLONES DE PESOS (\$7.000.000.000.00).

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

**CAPÍTULO V  
EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA**

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

**ANEXO No. 2**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE OFERTA**

Bogotá D.C., \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020

Señores:

**BBVA COLOMBIA**

Ciudad

**REFERENCIA:** Presentación de Oferta – Invitación Privada a Cotizar – Pliego 1: Programa de Seguros de Vida Deudores Para Créditos de Consumo y Comerciales Incluido Leasing Financiero diferente a Habitacional.

Estimados señores:

El suscrito \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado con \_\_\_\_\_, en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, compañía de seguros identificada con NIT. \_\_\_\_\_, legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de \_\_\_\_\_, estando debidamente facultado, en respuesta a la invitación presentada por **BBVA COLOMBIA**, dentro del término otorgado en el cronograma del proceso, presentó la oferta que esta Compañía formula a **BBVA COLOMBIA** para que se le adjudique el Contrato para el manejo del Programa de Seguros de Vida Deudores Para Créditos de Consumo y Comerciales Incluido Leasing Financiero diferente a Habitacional, en los casos en que el Banco actúe como tomador de los seguros asociados a estos créditos.

Para el efecto adjunto oferta, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora. Así mismo, manifiesto que la oferta que formulo en nombre de la Aseguradora que represento responde al conocimiento suficiente de la información suministrada por **BBVA COLOMBIA** y de los riesgos que asume la Aseguradora, que acepto los términos, bases y demás condiciones de la licitación y 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.

La presente oferta es firme e irrevocable y tiene una validez de noventa (90) días a partir del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020. Adjunto el original de la Garantía de Seriedad de la Oferta en las condiciones requeridas en el Pliego de Invitación.

De otra parte, 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,



Creando Oportunidades

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

---

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]

[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]

[DOCUMENTO DE IDENTIDAD]

**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	18
4.1.	OBJETO	18
4.2.	VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN	18
4.2.1.	VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA	18
4.2.2.	VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES	18
4.2.3.	EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES	18
4.3.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGUROS	19
4.3.1.	TOMADOR Y BENEFICIARIO	19
4.3.2.	COBERTURAS MÍNIMAS	19
4.3.3.	REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN	19
4.3.4.	AMPARO DE PREEXISTENCIAS	19
4.3.5.	AMPARO AUTOMÁTICO	19
4.3.6.	CONTINUIDAD DE AMPARO	19
4.3.7.	TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS	20
4.4.	TARIFAS DE SEGUROS, RECAUDO DE PRIMAS Y TARIFAS DE RECAUDO	20
4.4.1.	TARIFAS DE SEGUROS	20
4.4.2.	RECAUDO DE PRIMAS	20
4.4.3.	TARIFA DE RECAUDO	20

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



Creando Oportunidades

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.			
Paso	ACTIVIDADES	FECHA	DESCRIPCIÓN
<b>PROCESO DE LICITACIÓN</b>			
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.
<b>REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES</b>			

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:

- a) 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.
- b) 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	$(2\text{-Pasivos menos } 26\text{-Reservas Técnicas}) / (1\text{-Activos menos } 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})$	Menor o igual a 13.8%
Índice de Siniestralidad – Vida Grupo	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor o igual a 35,7%
Respaldo de la Reserva	$(13\text{-Inversiones} + 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores}) / 26\text{-Reservas}$	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 (REACOEX).

#### **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**

Licitación de 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 equívocamente, 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 extranjería.
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 extraprimsas 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%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

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 registrará 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 registrará 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]



Creando Oportunidades

# Norma de Suscripción Cuota Segura para Trabajadores Independientes Asociado a Tarjetas de Créditos

**Client Solutions**  
**Business Execution**  
**Bancaseguros**

**Emisión: Diciembre 13 de 2021**  
**Actualización: Diciembre 20 de 2022**  
**Versión: 2**

## Tabla de contenido

<i>Introducción</i> .....	3
<i>Objeto</i> .....	3
<i>Ámbito de aplicación</i> .....	3
<i>Fases</i> .....	3
1. Conocimiento del Producto .....	3
1.1. Coberturas .....	3
1.1.1. Muerte Accidental.....	3
1.1.2. Incapacidad Total Temporal .....	3
1.1.2.1. Características .....	4
1.1.3. Enfermedades Graves .....	4
1.1.3.1. Características .....	4
1.1.4. Asistencias .....	4
1.2. Exclusiones .....	5
1.2.1. Muerte Accidental.....	5
1.2.2. Incapacidad Temporal .....	5
1.2.3. Enfermedades Graves .....	5
1.2.4. Exclusiones Generales.....	6
2. Planes y Valores Asegurados Tarjetas de Crédito .....	6
3. Requisitos de Asegurabilidad .....	6
4. Mercado objetivo .....	6
5. Comercialización .....	6
6. Vigencia de las pólizas .....	7
7. Pago de Prima y Recaudo .....	7
7.1. Formas de pago .....	7
7.2. Cobro de primas .....	7
8. Gestión postventa.....	7
9. Gestión y pago de siniestros.....	8
9.1. Documentos necesarios para el Trámite de Gestión y Pago de Siniestros.....	8
10. Información Al Cliente .....	8
<i>Modelo de gestión y control</i> .....	8
<i>Roles y responsabilidades</i> .....	8
<i>Glosario</i> .....	9
<i>Dependencia soporte</i> .....	9
<i>Control de cambios</i> .....	10

# Norma de Suscripción Cuota Segura para Trabajadores Independientes Asociado a Tarjeta de Crédito

## Introducción

El presente documento, tiene por objeto dar a conocer a todos los funcionarios del Banco BBVA COLOMBIA, las condiciones y características del producto de Cuota Segura para Trabajadores Independientes asociado a Tarjeta de Crédito-

## Objeto

El presente documento especifica las condiciones y características del producto Cuota Segura para Trabajadores Independientes asociado a Tarjeta de Crédito, distribuido a través la Red de Oficinas del Banco BBVA y el call center.

## Ámbito de aplicación

Este documento da a conocer a todos los empleados de Banco BBVA COLOMBIA, las coberturas, amparos y condiciones del Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes asociado a Tarjeta de Crédito, al igual que las normas establecidas para la suscripción a través de la red de oficinas y el call center.

Para el producto Cuota Segura para Trabajadores Independientes en TLMK, se perfilan los clientes de acuerdo a las características que este debe tener y se genera una base de datos, la cual será utilizada para contactar al cliente y hacerle la oferta.

Nota: seguro disponible para la contratación voluntaria, por parte del cliente.

## Fases

### 1. Conocimiento del Producto

#### 1.1. Coberturas

Las coberturas de la póliza de seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes asociado a Tarjeta de Crédito son:

##### 1.1.1. Muerte Accidental

Cobertura al asegurado en caso de que sufra muerte accidental, siempre que ésta suceda dentro de los 180 días calendarios siguientes al accidente ocurrido durante la vigencia de la póliza.

##### 1.1.2. Incapacidad Total Temporal

Cobertura al asegurado en caso de sufrir una incapacidad, derivada de accidente o una enfermedad, que le produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales de manera temporal que le impidan desarrollar las actividades de las cuales deriva su sustento. Se realizará el pago de seis (6) cuotas de la Tarjeta de Crédito por evento.

Para que opere la cobertura de incapacidad total temporal, se requiere que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que la incapacidad tenga una duración igual o superior a quince (15) días continuos y no haya sido causada intencionalmente, por acción u omisión.
- La incapacidad deberá ser certificada por escrito, por el (los) médico (s) de la entidad promotora de salud (E.P.S.) o administradora de riesgos laborales (ARL) a la cual te encuentras afiliado en calidad de cotizante o de beneficiario de acuerdo con lo establecido para tal efecto en la ley 100 de 1993 y los decretos que la reglamentan o adicionan.
- Que haya transcurrido treinta (30) días calendario contados a partir de la contratación del seguro.

#### 1.1.2.1. Características

- La Cobertura de Incapacidad Total Temporal aplica después de que haya transcurrido un periodo de treinta (30) días calendario, contados a partir del inicio de la vigencia del seguro. Este periodo solo se aplica una sola vez desde el inicio de la vigencia del seguro, sin que se aplique para sus renovaciones.
- La Cobertura de Incapacidad Total Temporal tiene un periodo activo mínimo después de un siniestro: Periodo que deberá esperar como asegurado para presentar una nueva reclamación si ha sido indemnizado previamente, por incapacidad total y temporal. Deberá esperar ciento ochenta (180) días contados a partir del sexto (6) mes en el que te pagaron la última indemnización para reactivar la cobertura y presentar una nueva reclamación.
- Las coberturas de incapacidad total temporal y enfermedades graves son excluyentes entre sí, es decir, no se podrán reclamar simultáneamente.
- No pueden reclamar dos eventos distintos al mismo tiempo, sólo se podrá reclamar la indemnización por el evento que ocurrió primero.

#### 1.1.3. Enfermedades Graves

Cobertura del primer diagnóstico de una de las siguientes enfermedades graves, siempre y cuando este diagnóstico ocurra dentro de la vigencia de la póliza:

- Infarto de miocardio: muerte de una porción del músculo cardíaco como resultado de una interrupción u obstrucción brusca en el suministro de sangre a las arterias coronarias.
- Cirugía de revascularización miocárdica (bypass coronario): ser sometido a un procedimiento quirúrgico a tórax abierto, entendiéndose como tal el procedimiento quirúrgico en el que se corrige el estrechamiento u obstrucción de una o más de las arterias coronarias mediante la aplicación de injertos.
- Cáncer: presencia, crecimiento descontrolado y proliferación de células malignas con potencial para invadir tejidos u órganos vecinos y diseminarse a lugares distantes.
- Accidente cerebrovascular: muerte de una porción cerebral como resultado de una interrupción brusca del aporte sanguíneo ya sea por trombosis, por infarto, o por hemorragia masiva intracerebral o dentro del espacio subaracnoideo, causando deficiencia neurológica mayor a (24) horas y que como secuela deje evidencia de déficit neurológico permanente.
- Insuficiencia renal crónica: enfermedad renal crónica que consiste en la incapacidad total de los riñones para desempeñar sus funciones: excretora y reguladora; lo cual hace necesario someter al asegurado a un programa de diálisis peritoneal, hemodiálisis periódica o trasplante renal.
- Esclerosis múltiple: enfermedad del sistema nervioso central, caracterizada por zonas de desmielinización en el cerebro, ocasionando parestesias en una o más extremidades en el tronco, debilidad o paraplejia de piernas, brazos, parálisis del nervio óptico o deficiencias en el control vesical.
- Trasplante de órganos: someterse como receptor a una cirugía de trasplante de corazón, pulmón, hígado, páncreas, riñón, o médula ósea.

#### 1.1.3.1. Características

- La Cobertura de Enfermedades Graves cubrirá siempre y cuando sean diagnosticadas dentro de la vigencia del seguro y que haya transcurrido un periodo de treinta (30) días calendario, contados a partir del inicio de la vigencia de la póliza.
- La Cobertura de Enfermedades Graves tiene un periodo activo mínimo después de un siniestro: sí el asegurado ha sido indemnizado previamente por enfermedades graves, para presentar una nueva reclamación, deberá esperar trescientos sesenta y cinco (365) días contados a partir del sexto (6) mes, en el que le pagaron la última indemnización.
- Las coberturas de incapacidad total temporal y enfermedades graves son excluyentes entre sí, es decir, no se podrán reclamar simultáneamente.
- No pueden reclamar dos eventos distintos al mismo tiempo, sólo se podrá reclamar la indemnización por el evento que ocurrió primero.

#### 1.1.4. Asistencias

- **Asesoría Jurídica Laboral:** Como asegurado contarás con una asesoría básica general en temas laborales en caso de desempleo involuntario de manera telefónica y/o virtual. Los temas de esta asesoría podrán ser: Indemnizaciones, Liquidación Laboral, Documentación de Salida, entre otros.

- **Línea de atención para el desempleo:** Si como asegurado sufres de desempleo involuntario, se pondrá a tu disposición una Línea gratuita para consultas y orientación acerca de las dudas más comunes, como por ejemplo: Beneficios con la Caja de Compensación (Subsidio de Desempleo), Retiro de Cesantías, Refinanciación de tus deudas, como mantener tus Cobertura de Salud, proceso para hacer efectivo tu seguro de desempleo, entre otras.
- **Wellness - Asistencia Emocional:** Como asegurado se pone a tu disposición un servicio de asistencia psicológica telefónica y/o virtual en caso de pérdida de empleo. Este servicio no implica un diagnóstico médico, receta de ningún medicamento y no hará parte de la historia clínica del asegurado, está solo será una orientación general en caso de desempleo involuntario.
- **Asesoría financiera:** En caso de que ocurra Desempleo Involuntario, como asegurado podrás acceder al servicio de Asesoría Financiera de manera telefónica y/o virtual donde un profesional te hará recomendaciones y te ayudará a organizar tus finanzas mientras te vinculas nuevamente al mercado laboral.
- **Beneficios Premium del Empleo.com:** Sí como asegurado pierdes tu empleo podrás acceder a los Beneficios del Empleo.com Premium así:
  - Asesor Hoja de Vida
  - Prueba Conductual
  - Estudio de Salarios
  - Prioridad en Búsquedas en el Empleo.com
- **Asesoría Laboral Integral (Diseño de perfil del cliente):** Como asegurado contarás con la asesoría telefónica y/o virtual con profesionales que te ayudarán a diseñar tu perfil en las Redes Sociales de Búsqueda de Empleo, te asesorarán en imagen y en cómo prepararte para una entrevista.

## 1.2. Exclusiones

La presente póliza de seguro no cubre los siguientes eventos:

### 1.2.1. Muerte Accidental

No se cubrirán los eventos ocurridos bajo la influencia de bebidas embriagantes, de drogas tóxicas o alucinógenas, siempre y cuando la influencia sea la causa del accidente y los ocurridos fuera de la vigencia de tu póliza.

### 1.2.2. Incapacidad Temporal

No se cubrirán los siguientes eventos:

- Suicidio, homicidio, su tentativa o lesión mortal causada intencionalmente por el asegurado, ya sea en estado de cordura o demencia.
- No acreditar haber estado ejerciendo actividad económica durante al menos 90 días previos a la ocurrencia del evento cubierto.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten indispensables a consecuencia de un accidente que haya ocurrido durante la vigencia de este contrato.
- Licencias de maternidad o paternidad.
- Incapacidades generadas por estrés, ansiedad, depresión, desordenes nerviosos o enfermedades mentales.

### 1.2.3. Enfermedades Graves

- Infarto miocardio silente o antiguo y otros síndromes coronarios agudos.
- Cirugía de revascularización miocárdica (bypass coronario): cirugía de revascularización miocárdica (bypass coronario), angioplastia y/o cualquier otra intervención Intra-arterial cuando se lleven a cabo a través de procedimientos láser.
- Cáncer: lesiones premalignas, benignas o con potencial de malignidad; cáncer in situ o no invasivo y demás condiciones relacionadas en el clausulado del producto.
- Accidente Cerebrovascular: enfermedades cerebrovasculares transitorias isquémicas; lesiones traumáticas de tejido cerebral o vasos sanguíneos, déficit neurológico debido a hipoxia general, infección, enfermedad inflamatoria, migraña o intervención médica; hallazgos incidentales en estudio de imagen, sin síntomas clínicos claramente relacionados (enfermedad cerebrovascular silenciosa); muerte del nervio óptico ocular.
- Insuficiencia renal crónica: insuficiencia renal aguda con diálisis temporal.
- Esclerosis Múltiple: otras causas de daño neurológico como lupus eritematoso sistémico o infecciones por el virus de inmunodeficiencia humana.

- Trasplante de órganos: el trasplante de otros órganos diferentes a los mencionados, tejidos o células.
- No te cubre enfermedades graves previamente diagnosticadas al momento de tomar el seguro.
- No cubre VIH, sida y los padecimientos derivados de éstos.

#### 1.2.4. Exclusiones Generales

- No acreditar haber estado ejerciendo actividad económica durante al menos 90 días previos a la ocurrencia del evento cubierto.
- Por siniestros ocurridos dentro del periodo de carencia.
- Por manipulación de explosivos o armas de fuego.
- Por incendio, explosión, terrorismo, asonada, motín, conmoción civil, huelga, terremoto, temblor, erupción volcánica, tifón huracán, tornado, ciclón, fuego subterráneo, inundación, rayo u otra convulsión de la naturaleza.
- Por actos terroristas o actos de guerra (interna o externa; declarada o no).

## 2. Planes y Valores Asegurados Tarjetas de Crédito

El cliente puede seleccionar la cobertura de su preferencia entre las siguientes opciones:

Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4	Plan 5
VA - Mes: <b>\$200.000</b> VA - Total: \$1.200.000	VA - Mes: <b>\$400.000</b> VA - Total: \$2.400.000	VA - Mes: <b>\$600.000</b> VA - Total: \$3.600.000	VA - Mes: <b>\$800.000</b> VA - Total: \$4.800.000	VA - Mes: <b>\$1.000.000</b> VA - Total: \$6.000.000

- Seis cuotas pagadas de acuerdo con el plan contratado.
- Este seguro ampara todas las Tarjetas de Crédito que tenga el cliente.
- El cobro de la prima se realiza en la Tarjeta de Crédito amparada.
- El excedente de los pagos después de cubrir la cuota de la tarjeta de crédito con el Banco BBVA, serán abonados al cliente.

## 3. Requisitos de Asegurabilidad

A continuación se relaciona la edad de ingreso a la póliza de seguro y las edades hasta las que existe cobertura del seguro:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad Máxima de ingreso: 78 años y 364 días
- Edad máxima de permanencia: 90 años y 364 días

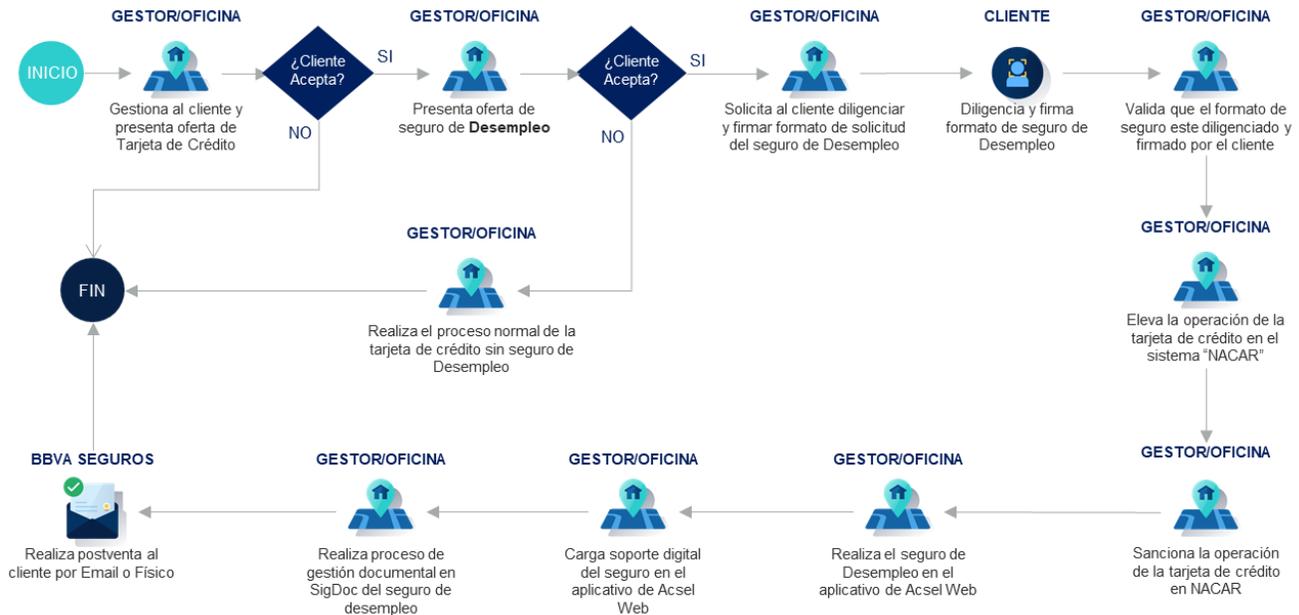
## 4. Mercado objetivo

Este seguro ampara a personas naturales que sean clientes del Banco BBVA COLOMBIA a través de Tarjeta de Crédito y que sean trabajadores independientes que realizan servicios profesionales, o actividades económicas por su cuenta y riesgo, entre otros.

Corresponde entre otros a: rentistas de capital, comerciantes, amas de casa, artistas, estudiantes, consultores, miembros activos de las fuerzas militares o de la policía nacional, al igual que pensionados.

## 5. Comercialización

La presente póliza de seguro se comercializará a través de la red de oficinas y por el call center.



## 6. Vigencia de las pólizas

La póliza del Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes tiene vigencia de un año, renovable a voluntad de las partes contratantes.

La vigencia del seguro termina cuando:

- Cuando cambies tu actividad económica y pases de ser un trabajador independiente a trabajador dependiente.
- Cuando termines la obligación financiera a la cual está referido este seguro.
- Cuando fallezca el asegurado.
- Cuando el impago de la póliza lleve a la cancelación del seguro.
- Cuando tu cumplas la edad máxima de permanencia prevista en la condición tercera de esta póliza.

## 7. Pago de Prima y Recaudo

### 7.1. Formas de pago

El valor del seguro será debitado del medio recaudo autorizado por el cliente y con periodicidad mensual.

### 7.2. Cobro de primas

La prima del presente seguro se indicará en la carátula de la póliza, y su periodicidad mensual y corresponde al costo del plan contratado por el cliente.

El cobro de la prima se realizará conforme a la fecha de emisión y bajo la periodicidad establecida de manera automática por comunicación directa entre los sistemas del Banco BBVA COLOMBIA y compañía de seguros (BBVA Seguros).

Nota: el sistema no realiza cobros parciales de la prima del seguro.

## 8. Gestión postventa

Una vez se efectúe la contratación del seguro, se realizará el envío de un correo electrónico que incluirá información post contractual del producto que contrata el cliente:

- Carta de Bienvenida.
- Caratula de la Póliza Individual.
- Clausulado General.
- Guía de Producto.

Es imprescindible que para que el cliente reciba la información de su producto, el correo electrónico se encuentre debidamente actualizado, esto permite que el cliente cuente de primera mano con la información de la póliza y pueda gestionar su seguro de acuerdo a su necesidad.

## 9. Gestión y pago de siniestros

En caso de presentarse un siniestro, el asegurado o beneficiarios, según el caso, deben reportarlo a través de las líneas de atención, en Bogotá al 601 3077121.

### 9.1. Documentos necesarios para el Trámite de Gestión y Pago de Siniestros

Para la presentación de la reclamación los clientes o beneficiarios deberán entregar en cualquiera de las oficinas del Banco BBVA COLOMBIA a nivel nacional, o remitir al correo electrónico puesto a disposición por compañía de seguros (BBVA Seguros) para este fin, la siguiente documentación según sea el caso:

Muerte Accidental	Incapacidad Total y Temporal	Enfermedades Graves	Documentos
X	X	X	Formato de presentación de Indemnizaciones
X			Copia del Registro Civil Defunción
X			Acta de levantamiento de cadáver
X			Documentos de los beneficiarios de ley (Demostrando parentesco)
	X		Certificado de la EPS o ARL que acredite la ITT por más de 15 días corrientes y continuos donde consten las causas que dieron origen a la incapacidad, emitidos por las entidades o médicos mencionados.
		X	Diagnóstico de la enfermedad emitido por el médico tratante - Informe de Patología.
	X		Planillas de aporte a la seguridad social, de 90 días previos a la ocurrencia del evento.

## 10. Información Al Cliente

Para cualquier información o consulta sobre el producto puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, al 3078080 en Bogotá, escribir al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a la página web [www.bbvaseguros.com](http://www.bbvaseguros.com)

## Modelo de gestión y control

Intervinientes	Responsabilidades
Responsable del Área de Seguros	Elaboración, aprobación y publicación de la norma
Equipo de trabajo	Revisión periódica para la adecuación de la norma. Asegura la inclusión de las aportaciones en la fase de validación, recomendaciones y trazabilidad de los cambios en el borrador
Red Comercial y FFVV	Se mantiene actualizado frente a las disposiciones aplicables a la comercialización del seguro, asegurando que la comercialización del producto a los clientes de BBVA Colombia se encuentre en línea con la presente norma.

## Roles y responsabilidades

Se relacionan a continuación:

Responsables	Roles	Responsabilidades	Comités	Periodicidad del Comité
Business Execution - Seguros	Responsable política	Definir y aprobar las políticas y lineamientos establecidos en el presente documento		
Client Solution/ Retail/ Seguros	Responsable Política	Asegurar que la oferta comercial dispuesta en la presente norma se encuentre alineada con portal de negocios.		
Red Comercial y FFVV	Responsable Oferta Comercial	Asegura que la oferta comercial se encuentre en línea con la presente norma.		

## Glosario

A continuación se amplían varios de los términos que están asociados a la comercialización del producto y que pueden ser de utilidad al momento de despejar dudas:

- **Asegurado:** Es la persona natural o jurídica titular del interés asegurable objeto del presente contrato de seguro, debidamente nombrada como tal en la carátula de la póliza.
- **Asistencia:** Servicio telefónico al cual puede acceder el asegurado en caso de requerir una orientación de acuerdo a los beneficios estipulados en las condiciones de su póliza.
- **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica designada por el asegurado y que resulta titular del derecho a la indemnización.
- **Enfermedades Graves:** Aplica solamente para el primer diagnóstico de las siguientes enfermedades: Infarto del Miocardio, Cirugía de Bypass Coronario, Cáncer, Enfermedad Cerebro Vascular, Insuficiencia Renal Crónica, Trasplante de Órganos, y Esclerosis Múltiple, siempre y cuando este diagnóstico sea posterior al inicio de la cobertura de éste amparo.
- **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.
- **Periodo de carencia:** Periodo de permanencia mínimo en la póliza para presentar la primera reclamación será de treinta (30) días.
- **Periodo mínimo después de siniestro:** Periodo que se debe esperar para presentar una nueva reclamación.
- **Prima del seguro:** La prima del presente seguro será de pago mensual.
- **Tomador:** Es la persona natural o jurídica que suscribe el contrato con la compañía de seguros (BBVA Seguros), quien actuando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.
- **Trabajador o Empleado Dependiente:** Es toda persona que mediante contrato de trabajo de acuerdo a la legislación laboral Colombiana preste a una compañía un servicio personal, remunerado y bajo su permanente dependencia o subordinación.

## Dependencia soporte

Cualquier aclaración respecto de la operatividad descrita en el presente documento favor comunicarse con el área de Bancaseguros Extensión 11153.

## Control de cambios

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>
1	13/12/2021	Emisión del documento
2	20/12/2022	Actualización de líneas de atención