

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

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA No. 02**

**SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADOS A CREDITOS GARANTIZADOS  
CON HIPOTECA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL**

**BOGOTÁ D.C., 2017**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **CAPITULO I - ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES**

### **CAPITULO II - GENERALIDADES**

- 2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN
- 2.2. CRONOGRAMA
- 2.3. DEFINICIONES
- 2.4. CONFIDENCIALIDAD
- 2.5. RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES
- 2.6. MANEJO DE INFORMACIÓN:
- 2.7. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD
- 2.8. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES
  - 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL
  - 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN
  - 2.8.3. REASEGUROS
- 2.9. NO PARTICIPACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS
- 2.10. ENTREGA Y RECIBO DE COMUNICACIONES

### **CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN**

- 3.1. OBJETO
- 3.2. POSTURAS CONJUNTAS
- 3.3. REQUISITOS LEGALES
- 3.4. ENTREGA DEL PLIEGO DE CONDICIONES
- 3.5. ASEGURADORAS ACREDITADAS PARA CONTINUAR EN EL PROCESO
- 3.6. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES
- 3.7. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES
- 3.8. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD
- 3.9. ENTREGA DE LA INFORMACION NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS
- 3.10. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA
- 3.11. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA
- 3.12. VALIDEZ DE LA POSTURA
- 3.13. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA
- 3.14. NO CESIÓN
- 3.15. ADJUDICACIÓN
- 3.16. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACION

### **CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN**

- 4.1 OBJETO
- 4.2 CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS
  - 4.2.1 CONDICIONES GENERALES
  - 4.2.2 CONTINUIDAD DE AMPARO
  - 4.2.3 TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS
  - 4.2.4 TARIFAS DE SEGUROS
- 4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA
- 4.4. EXPEDICION DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES
- 4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS
- 4.6. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS
- 4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES.

- 4.8. INFORMES
- 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
- 4.10. OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA
- 4.11. VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS
  - 4.11.1. VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA
  - 4.11.2. VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES
- 4.12. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL
- 4.13. TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO
- 4.14. NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS
- 4.15. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO
- 4.16. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

## **CAPÍTULO V – ANEXOS**

**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 con garantía hipotecaria y para celebrar operaciones de leasing habitacional.

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 autorizadas para operar el ramo de Incendio y Terremoto, a participar en el proceso licitación que se adelantará con el fin de seleccionar a la Compañía de Seguros con la que **BBVA COLOMBIA** contratarán los seguros de Incendio y Terremoto, en los eventos en que **BBVA COLOMBIA** actúe como tomador de los seguros asociados a créditos garantizados con hipotecas o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios.

## CAPÍTULO II GENERALIDADES

### 2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

**BBVA COLOMBIA** conforme a las disposiciones legales vigentes, especialmente al Decreto 2555 de 2010 y lo reglamentado por la Circular Básica Jurídica, recibirá posturas de Aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar los ramos de Incendio y Terremoto, donde **BBVA COLOMBIA** será tomador y beneficiario de las mismas, las cuales deben contener las coberturas de Incendio y Terremoto que aseguren las garantías de las obligaciones garantizadas con hipoteca o contratos de Leasing Habitacional.

En casos de titularización de cartera quien actuará como beneficiario será la Titularizadora Colombiana S.A., o la entidad con la cual se lleve a cabo el proceso de titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere.

### 2.2. CRONOGRAMA

**BBVA COLOMBIA** ha definido para la contratación de los seguros de Incendio y Terremoto deudores, el siguiente cronograma, el cual contempla en términos generales los procesos que surtirán la presente licitación, y cuyo cumplimiento generará el desarrollo de la misma de manera efectiva.

| Actividad   | Plazo                    |
|---|--------------------------|
| Dar aviso a la Superintendencia financiera del inicio del proceso                         | 4 de septiembre de 2017  |
| Publicación del inicio del proceso en la página web del Banco                             | 4 de septiembre de 2017  |
| Envío cartas de invitación a las aseguradoras autorizadas para operar los ramos a licitar | 4 de septiembre de 2017  |
| Suministro del pliego   | 11 de septiembre de 2017 |
| Formulación de preguntas sobre el pliego  | 19 de septiembre de 2017 |
| Respuestas a las preguntas sobre el pliego y publicación en la página web del Banco       | 27 de septiembre de 2017 |
| Publicación preguntas y respuestas y pliego modificado                                    | 28 de septiembre de 2017 |

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Presentación de requisitos de admisibilidad y adicionales  | 6 de octubre de 2017    |
| Evaluación requisitos de admisibilidad y adicionales   | 17 de octubre de 2017   |
| Comunicación escrita a las aseguradoras que no cumplen requisitos de admisibilidad.  | 20 de octubre de 2017   |
| Plazo para sanear inconformidades sobre los requisitos de admisibilidad.   | 27 de octubre de 2017   |
| Comunicación escrita a todas las aseguradoras sobre la definición de las que cumplen requisitos de admisibilidad.            | 8 de noviembre de 2017  |
| Entrega de la información necesaria para presentar posturas a Aseguradoras calificadas para continuar en el proceso posturas | 8 de noviembre de 2017  |
| Posible declaratoria de desierta de la invitación si menos de dos aseguradoras cumplen los requisitos de admisibilidad       | 28 de octubre de 2017   |
| Presentación de Posturas por parte de las aseguradoras   | 30 de octubre de 2017   |
| Audiencia de adjudicación  | 30 de octubre de 2017   |
| Posible declaratoria desierta de la licitación si no se presentan posturas o éstas no se ajustan a los pliegos.              | 30 de octubre de 2017   |
| Publicación resultados y acta en la página web   | 31 de octubre de 2017   |
| Envío comunicación a la Superfinanciera sobre el resultado del proceso   | 31 de octubre de 2017   |
| Entrega de las pólizas colectivas por parte de la aseguradora adjudicataria  | 15 de noviembre de 2017 |

### 2.3. DEFINICIONES

Dando cumplimiento a la Circular Básica Jurídica, 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:** Documento por medio del cual se reflejan las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la licitación de los seguros de Vida Grupo Deudor.
- **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 con garantía hipotecaria o contratos de Leasing Habitacional.
- **Oferentes:** Serán las entidades aseguradoras que se presenten a la convocatoria.
- **Oferente adjudicatario:** Será la entidad aseguradora que se presente a la convocatoria y que posterior a ser admitida, y haber cumplido con los términos de la presente convocatoria sea quien se adjudique el contrato.
- **Programa de seguros:** Una vez sea asignada la licitación se entenderá como programa de seguros, el manejo de la adjudicación de la licitación, 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 licitación, en virtud de lo señalado por el Decreto 2555 de 2010, las normas que lo modifican o reglamentan y lo establecido en este Pliego de Condiciones.
- **Requisitos de Admisibilidad Adicionales:** Son las condiciones adicionales que deben cumplir las aseguradoras interesadas en participar en esta licitación, 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 licitación.
- **Crédito:** Es el contrato de mutuo existente o que exista entre **BBVA COLOMBIA** y el Deudor o Locatario.
- **Deudor o Locatario:** Es (Son) la(s) persona(s) obligada(s) al pago de la obligación adeudada a **BBVA COLOMBIA** y por cuenta de quienes el Banco toma el Contrato de Seguro que incluye deudores y locatarios.

#### 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 postura, obligándose a guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Previo a la entrega por parte de **BBVA COLOMBIA**, de la información necesaria para presentar las posturas, 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 de la Compañía de Seguros interesada en presentar postura, el documento debe presentarlo en dos (2) originales al momento del retiro de la Información Mínima para Presentar Posturas.

#### 2.5. RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES

Teniendo en cuenta que dentro del proceso de licitación y posterior programa de seguros, los oferentes pueden llegar a tener acceso a información de tipo confidencial, estos no podrán utilizar dicha información para fines diferentes a la presentación de la oferta y posterior manejo del programa de seguros.

Por lo tanto, la transferencia que se realiza a la Aseguradora es única, exclusiva y restrictivamente para estos fines. Las aseguradoras participantes en el proceso de licitación y la aseguradora adjudicataria son responsables del tratamiento de la información que reciben de **BBVA COLOMBIA**, incluso la que pertenece a los deudores del Banco, incluyendo la información que se encuentra en las bases de datos y, por ende, solo podrán ser utilizada 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 Licitación.

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 posturas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso licitatorio, por un periodo (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 podrán 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 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.
- f) **Manejo de documentación:** Toda documentación en medio físico o magnético que reciban las compañías Aseguradoras y que será revelada por BBVA COLOMBIA deberá ser devuelta a **BBVA COLOMBIA**, en los términos previstos en el presente pliego de condiciones.

Cuando cualquiera de las Compañías Aseguradoras participantes en el proceso de licitación 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.
- i) **Restitución y/o Destrucción de la Información:** Las Compañías Aseguradoras restituirán dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de licitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente licitación.

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

**2.7.2.** 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. Este requisito se debe acreditar bien con la certificación de la página oficial de la Sociedad Calificadora, o con la certificación que emita la respectiva Sociedad Calificadora de riesgo, suscrita por su Representante Legal, acreditando su calidad con el documento legalmente idóneo para probar la Representación Legal.

## **2.8. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES**

Además de los Requisitos de Admisibilidad, las Aseguradoras que deseen participar en el presente proceso de licitación, 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. 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:

| <b>INDICADOR</b>                          | <b>CÁLCULO/FÓRMULA</b>   | <b>PARÁMETRO EXIGIDO</b> |
|---|--|--------------------------|
| Resultado técnico                         | Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia  | Mayor o igual a \$0      |
| Resultado del ejercicio                   | Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia  | Mayor o igual a \$0      |
| Nivel de Endeudamiento                    | $(\text{Pasivos menos Reservas Técnicas}) / (\text{Activos menos Reservas Técnicas parte Reaseguradores})$ | Menor o igual a 80.0%    |
| Respaldo de Reservas Técnicas             | $(\text{Inversiones más Reservas Técnicas parte Reaseguradores} / \text{Reservas})$                        | Mayor o igual a 1.0%     |
| Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado | $\text{Patrimonio Técnico} / \text{Patrimonio Adecuado}$   | Mayor o igual a 1.5%     |

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 a los cierres del 31 de diciembre de 2015 y 2016: Balance, Formato 290 y el Margen de Solvencia y Patrimonio Técnico.

## 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, 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 el oferente debe demostrar que cuenta con una Red a Nivel Nacional de peritos ajustadores en caso de suscripción del seguro por fuera del valor automático, así como para la atención de siniestros.

Para la demostración de los requisitos anteriormente señalados bastará con la certificación firmada por el representante legal donde conste:

- Nombre de la entidad o entidades que prestan el servicio de peritaje.
- La presencia de un sistema SAC con las condiciones antes señaladas.
- Dirección donde se encuentra o encuentran ubicado o ubicados, si es más de una sede se debe especificar.
- Cobertura por región, ciudad o Departamento.
- Dirección de correo electrónico.
- 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 los puntos 4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA y 4.8 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del presente pliego de condiciones.

Las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia en los tres (3) últimos años en el manejo de programas de seguros deudores a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita firmada por al menos una de éstas donde se pueda constatar:

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

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.

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

### **2.8.3. REASEGUROS**

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

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 (REACOEEX).

### **2.9. NO PARTICIPACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS**

**BBVA COLOMBIA** no usará los servicios de ningún corredor o intermediario de seguros en el presente proceso, ni en la administración de las pólizas de seguros que del mismo se deriven.

### **2.10. ENTREGA Y RECIBO DE COMUNICACIONES**

Las comunicaciones, documentos, preguntas, y en resumen todos los documentos requeridos para el proceso de licitación, deberán ser entregados en la dirección Carrera 9 No. 72 - 21 Piso 7 - Bogotá, área de Compras Colombia y conforme a las publicaciones que conforme a la ley deba realizar **BBVA COLOMBIA**, se harán en su página web: [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)

## **CAPÍTULO III DE LA LICITACIÓN**

### **3.1. OBJETO**

En atención a las disposiciones legales vigentes, y especialmente del Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece mediante el presente documento, y 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 de Incendio y Terremoto que ampare las obligaciones crediticias con garantías hipotecarias o contratos de leasing habitacional otorgados por **BBVA COLOMBIA**.

### **3.2. POSTURAS 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 licitación 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.

### **3.3. REQUISITOS LEGALES**

El proponente no debe estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar, especialmente por las establecidas en el artículo 40 de la Ley 45 de 1990. 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 DEL PLIEGO DE CONDICIONES**

El Pliego de condiciones se podrá retirar en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7, Dirección de Compras **BBVA COLOMBIA**, de la Ciudad de Bogotá, de acuerdo con el Cronograma de Actividades.

### **3.5. ASEGURADORAS ACREDITADAS PARA CONTINUAR EN EL PROCESO**

Realizado el proceso de verificación de los Requisitos de Admisibilidad y los Requisitos de Admisibilidad Adicionales, **BBVA COLOMBIA** procederá a informar a través de su página web [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), la relación de aseguradoras que cumplieron los requisitos exigidos. Así mismo el Banco **BBVA COLOMBIA** informará de manera escrita las aseguradoras que no cumplieron con los requisitos y su respectiva justificación.

### **3.6. 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 por escrito **el día 19 de septiembre** de dos mil diecisiete (2017) hasta las 4:00 PM, dirigidas al Área de Compras de **BBVA COLOMBIA** ubicada en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 Dirección de Compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá.

### **3.7. 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 publicados en la página web de **BBVA COLOMBIA** conforme al cronograma establecido en el presente pliego de condiciones. Así mismo se señala que en atención al resultado de esta etapa, **BBVA COLOMBIA** podrá realizar las aclaraciones o modificaciones al presente pliego de condiciones, que considere necesarias.

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

Una vez se atiendan todas las inquietudes del pliego, los oferentes deberán presentar a **BBVA COLOMBIA** la siguiente documentación, la cual debe ser entregada físicamente a nombre del señor Johan Alexis Sánchez, Gerente de Compras de **BBVA COLOMBIA**, ubicado en Carrera 9 No. 72– 21 piso 7 compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá, antes de las 4:00 de la tarde del **día 6 de octubre de dos mil diecisiete (2017)**.

- Carta de presentación y aceptación de requisitos, de acuerdo con el modelo de comunicación anexo No.2, suscrita por el Representantes Legal.
- Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de Diciembre de 2016, firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora, junto con las notas a los estados financieros, de ser aplicables.
- Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2016.
- Documento de cálculo de los indicadores financieros de capacidad financiera y patrimonial y la correspondiente certificación de cumplimiento suscrita por el Representante Legal y Revisor Fiscal.
- 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.
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antelación no superior a treinta (30) días en relación con la fecha de presentación de la propuesta

- Certificación emitida por la Calificadora de riesgos donde conste la calificación de Fortaleza Financiera mínimo “A”.
- 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.
- Certificación de un (1) cliente del sector financiero que haya generado primas anuales superiores a COP \$30.000.000.000 en los ramos de Incendio y Terremoto, durante el último año de vigencia.
- Certificación(es) de experiencia en el manejo de programas similares.

### **3.9. ENTREGA DE LA INFORMACION NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS**

**BBVA COLOMBIA** efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes habilitados, únicamente el día 8 de Noviembre de dos mil diecisiete (2017) a partir de las 9:00 a.m., y hasta las 4:00 p.m., en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 Compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá, para lo cual los oferentes deberán previamente entregar a **BBVA COLOMBIA** la carta de autorización firmada por el Representante Legal de la aseguradora, en donde se indique nombre, número de cédula y cargo del funcionario que está facultado para el retiro de la misma, así como el acuerdo de confidencialidad “Anexo No. 1” debidamente suscrito por el Representante Legal. Dentro de la información de los riesgos a asegurar **BBVA COLOMBIA** entregará los datos básicos de ubicación y uso, así como el número de inmuebles por ubicación de ciudad conforme al código DANE.

### **3.10. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA**

La Aseguradora deberá entregar una carta de presentación junto con la postura de conformidad con el Anexo No. 3, donde indique la aceptación de la totalidad de las condiciones solicitadas en el Pliego de Condiciones definitivo, el cual se encontrará publicado en la página web de **BBVA COLOMBIA**, dicha comunicación deberá estar acompañada del original de la garantía de seriedad de la oferta con su respectivo comprobante de pago de la prima.

La postura deberá depositarse en la urna que **BBVA COLOMBIA** instalará para tal fin en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 Compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá, el 30 de octubre de dos mil diecisiete (2017) entre las 8:00 a.m. y las 9:00 a.m.

Los documentos deberán estar firmados por el Representante Legal de la Aseguradora

### **3.11. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA**

Después de recibida(s) la(s) postura(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 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.

### **3.12. VALIDEZ DE LA POSTURA**

**BBVA COLOMBIA** validará que todos los requisitos de la postura se cumplan, incluidos los dispuestos en el Decreto 2555 de 2010 y demás normas concordantes.

No se podrán presentar dos o más posturas, 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 posturas 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.

### **3.13. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

Para garantizar la seriedad de la postura, 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 calificadoras 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 deberán ser entregados por la compañía oferente junto con la postura. Como asegurado o beneficiario de este seguro debe aparecer **BBVA COLOMBIA**, NIT 860.003.020-1.

La garantía será por un valor TRES MIL MILLONES DE PESOS (\$3.000.000.000,00) y con una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente licitación, en la que se garantice la postura 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.

**Efectividad de la Garantía de Seriedad de la Postura.** BBVA COLOMBIA hará efectiva la garantía de seriedad de la postura en los siguientes casos:

- **Antes de la adjudicación:** Se hará efectiva la garantía de seriedad de la postura si después del cierre y antes de la audiencia de adjudicación de la licitación es retirada la postura 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 presente pliego.

### **3.14. NO CESIÓN**

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

### **3.15. ADJUDICACIÓN**

**BBVA COLOMBIA** efectuará la adjudicación de la licitación pública, al día siguiente al plazo definido para la presentación de posturas, esto es el día 30 de octubre de dos mil diecisiete (2017) a las 9 a.m., en Carrera 9 No. 72-21 de la ciudad de Bogotá.

Esta adjudicación se hará en audiencia pública con apertura de los sobres cerrados y con la lectura de todas las ofertas. Se efectuara la adjudicación a la aseguradora que presente la oferta con el menor precio de la prima de seguros para el deudor.

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.

### **3.16. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACION**

**BBVA COLOMBIA**, dando cumplimiento al Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, actuando como tomador de seguros por cuenta de sus deudores, una vez hecha la adjudicación de la licitación, publicará los resultados y el acta de adjudicación en la página [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y enviará comunicación en el mismo sentido a la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN**

### **4.1. OBJETO**

Seguro de Incendio y Terremoto que ampare a las garantías de Créditos con hipoteca y locatarios con quienes **BBVA COLOMBIA** ha celebrado o celebre un contrato de leasing habitacional.

### **4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS**

#### **4.2.1. CONDICIONES GENERALES**

Los amparos básicos, adicionales y las asistencias cubren todos los bienes inmuebles (edificios) dados en garantía como respaldo de la cartera de crédito del **BBVA COLOMBIA** incluyendo los entregados en leasing o bajo cualquier otro título por el **BBVA COLOMBIA**, incluida la cartera de terceros administrada por **BBVA COLOMBIA**, adquiriendo éste, en el caso de leasing la calidad de tomador, Asegurado y Beneficiario y, en los demás casos de tomador y primer beneficiario a título oneroso, quién tiene la facultad para ceder y endosar sus derechos.

En casos de titularización de cartera se dejará como beneficiario Titularizadora Colombiana S.A. o la entidad con la cual se lleve a cabo en proceso de titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere. En los casos de venta de cartera hipotecaria para ser titularizada, **BBVA COLOMBIA** informará oportunamente a la aseguradora de esta circunstancia, para que proceda a efectuar las modificaciones necesarias para el reconocimiento del comprador de la cartera como beneficiario a título oneroso en las pólizas correspondientes.

#### **Amparos Básicos:**

Todo riesgo incendio incluyendo pero no limitado a:

- **Explosión:** Daños como consecuencia directa por explosión dentro o fuera del predio asegurado
- **Extensión de cobertura:** (Tifón - huracán – tornado – ciclón - granizo – vientos fuertes – caída de aeronaves – impacto de vehículos terrestres y humo)

- **Daños por agua:** Cubre los daños materiales por agua no proveniente del exterior del predio.
- **Daños por anegación, avalancha y deslizamiento:** Ampara daños por agua proveniente del exterior del predio, avalancha y deslizamiento.
- Asonada, motín, conmoción civil o popular y huelga, conflictos de trabajo y suspensión de hecho de labores (AMCCoPyH).
- **Rotura accidental de vidrios:** Cubre los daños materiales que sufran los vidrios que hacen parte del predio.
- Terremoto, Temblor o erupción volcánica y maremoto o tsunami
- Cobertura de Actos malintencionados de Terceros (AMIT): Incluida la explosión. Cubrimiento de daños provenientes de actos terroristas, aún aquellos que sean cometidos por individuos pertenecientes a movimientos subversivos.

#### **Deducible:**

Para terremoto, temblor, erupción volcánica y maremoto 2% del valor asegurable del bien afectado, mínimo (3) SMMLV. Para los demás eventos no aplicará deducible.

#### **Reconocimiento de Gastos Adicionales:**

- Remoción de escombros (máx. 10% vr. Asegurado predio afectado).
- Extinción de siniestro (máx. 10% vr. Asegurado predio afectado).
- Preservación de bienes (máx. 10% vr. Asegurado predio afectado).
- Honorarios profesionales (máx. 10% vr. Asegurado predio afectado).

#### **Asistencias:**

- Plomería: Servicio de técnico especializado para efectuar labores de reparación de daños súbitos e imprevistos.
- Desinundación de alfombras: Servicio de técnico especializado que realice las labores de des inundación por daños sufridos en las alfombras de pared a pared a causa de un daño de plomería amparado.
- Electricidad: Reparación por daños súbitos de las instalaciones eléctricas del inmueble asegurado
- Cerrajería: Envío de técnico especializado para el acceso a la puerta del inmueble asegurado.
- Vidrios: Sustitución de vidrios del predio que dé al exterior.
- Instalaciones de gas: Reparación de instalaciones de gas natural o propano.
- Reparación o sustitución de tejas por rotura: Asistencia de emergencia por rotura en las tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte del cerramiento superior del inmueble.
- Rotura de calentadores: Taponamiento o desmonte de salidas del calentador a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto.
- Traslado de escombros por remodelación: En caso de remodelación de vivienda se cubren los gastos de traslado de escombros
- Asistencia para mascotas: En caso de enfermedad se cubre asistencia telefónica de primeros auxilios, desplazamiento de un veterinario al predio asegurado y traslado a un centro hospitalario especializado.
- Celaduría: Servicio de vigilancia cuando el predio sufra daños por Incendio o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario, su grupo familiar o por el arrendatario, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble asegurado que comprometa considerablemente la seguridad del mismo

- Gastos de hotel por inhabilitación del inmueble asegurado: Hotel por inhabilitación del predio a consecuencia de incendio o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres
- Gastos de mudanza por evento súbito: Valores de traslado del asegurado y su grupo familiar y valores de depósito por custodia de bienes, a consecuencia de incendio o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres
- Interrupción del viaje del asegurado como consecuencia de un siniestro del inmueble asegurado: Gastos por desplazamiento en el regreso por eventos súbitos en el inmueble asegurado.
- Gastos de alquiler de televisor y video reproductor: Máximo 5 días por daños causados por corto circuito.
- Traslados médicos de emergencia: Por accidentes dentro del inmueble asegurado
- Consultas médicas domiciliarias: Por accidente o enfermedad general, la consulta se realiza en el inmueble asegurado
- Referencia de niñera en caso de accidente de los padres: Por accidente en el hogar los padres se ven imposibilitados a cuidar a hijos menores.
- Jardinería: Envío de especialista para rehabilitar la zona afectada por eventos como incendio o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres
- Orientación jurídica telefónica: Consultas básicas en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral.
- Asistencia jurídica por Responsabilidad Civil Extracontractual: Honorarios de un abogado que represente los intereses del asegurado en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de incendio, explosión o derrames accidentales o imprevistos de agua, surgidos en el inmueble asegurado.
- Conexión con profesionales: Servicio de información de nombres y teléfonos en los campos de pintores, albañiles, carpinteros, ornamentistas, decoradores, arquitectos e ingenieros civiles

**Condiciones adicionales:**

El valor automático para suscripción del certificado de seguros será de SIETE MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$7.500.000.000.00).

La aseguradora deberá brindar asesoría a **BBVA COLOMBIA** sobre el valor a tomar como asegurado, así mismo debe efectuar anualmente el modelo de incremento de valores asegurados sobre cada predio, aportando para ello personal con conocimiento sobre este tema dejándolo a disposición de **BBVA COLOMBIA**, conforme a lo indicado en el punto 4.3 Infraestructura Operativa.

**Valor asegurado:**

El valor asegurado de los inmuebles (edificios) deberá ser determinado en su parte destructible, por su valor comercial y durante la vigencia del crédito al que accede.

El uso de los bienes a asegurar de manera automática, podrán ser Residenciales o comerciales.

Se considerarán inmuebles residenciales aquellos que por su subdivisión presenten un uso comercial inferior al 50%.

**Exclusiones:**

Solamente se aceptaran excepciones de suscripción si el inmueble o predio es utilizado en alguna de las siguientes actividades:

- Riesgos Petroleros, Petroquímicos, Empresas que Extraen, Transforman, Producen, Almacenan, Transportan Hidrocarburos; Sean Líquidos o Gaseosos, en forma de Crudo o Refinado, Incluyendo Oleoductos, Gasoductos Y Poliductos.
- Sedes Políticas.
- Estaciones de Policía o Instalaciones Militares.
- Riesgos Mineros Incluyendo Cavernas, Túneles, Galerías, Socavones; Incluyendo Equipo Subterráneo de Ventilación, Explotación o Transporte.
- Bosques, Cosechas, Cultivos.
- Obras Civiles Terminadas, tales como pero no limitadas a Caminos, Carreteras, Pistas de Aterrizaje, Túneles, Presas, Diques, Ataguías.
- Depósito/Fábrica de Colchones y Espumados.
- Depósito/Fábrica de Pirotecnia.
- Depósito/Fábrica de Solventes (Pegantes, Cauchos, Pinturas, Artes Gráficas).
- Aserraderos y carpinterías.
- Almacenes Generales de Depósito.
- Depósito/Fábrica de Ceras, Betunes, Similares.
- Invernaderos.
- Discotecas, Clubes Nocturnos, Bares, Restaurantes.
- Moteles.

No obstante lo anterior, las compañías oferentes podrán realizar inspecciones sobre estos predios y dar cobertura bajo condiciones particulares.

**Recaudo de la prima:**

La aseguradora adjudicataria podrá realizar el recaudo de la prima mediante cualquier vía o entidad financiera que estime conveniente, no obstante si desea efectuar el recaudo a través del **BBVA COLOMBIA**, este recaudo se efectuará conjuntamente con el pago de las cuotas periódicas que efectúe(n) el(los) deudor(es) para amortizar su(s) crédito(s) o el canon de arrendamiento definida en el contrato de leasing.

**Pago de siniestros:**

El oferente deberá indicar los documentos básicos o las pruebas requeridas para el pago de cada tipo de indemnización según el amparo afectado, al igual que el plazo máximo en que se compromete a efectuar el pago de la misma, el cual no podrá ser mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha del recibo de la documentación que sustente la ocurrencia y la cuantía del siniestro. La reclamación se dará por aceptada si **BBVA COLOMBIA** no recibe objeción seria y fundada en el lapso del tiempo antes señalado y procederá a descontar las primas.

El plan de atención de siniestros en eventos catastróficos debe ser aprobado por **BBVA COLOMBIA** o la Titularizadora Colombiana S.A., según sea el caso.

La compañía aseguradora debe aportar el protocolo de atención según sea la catástrofe.

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

#### **4.2.2. CONTINUIDAD DE AMPARO**

Una vez adjudicado el pliego la aseguradora adjudicataria amparará los bienes inmuebles ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, bajo las mismas condiciones que se establezcan en la presente licitación.

#### **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 deberán presentar las tarifas de seguros en porcentaje mensual, la cual se aplicará sobre el valor asegurado del inmueble, esta tarifa debe presentarse en un único factor aplicable a toda la cartera del país, sin discriminar la región o departamento en el cual se encuentra el inmueble asegurado.

La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera hipotecaria y una oferta diferencial para las 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 que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración.

El grupo de (5) personas lo compondrá: Un Gerente de 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; las otras (4) personas serán analistas que gestionarán al interior de BBVA COLOMBIA las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro.

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

- Recibir llamadas a nivel nacional, en el horario laboral de lunes a viernes, para atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria acerca de los productos contratados.
- 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 Hipotecario y Leasing Habitacional, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.

Teniendo en cuenta la Red de **BBVA COLOMBIA**, cada oferente debe estar dispuesto a prestar su apoyo presencial y deberá capacitar periódicamente a los funcionarios del **BBVA COLOMBIA** en la Red de oficinas y FFVV, en cada una de sus zonas, descritas a continuación:

| <b>Territorial</b> | <b>Zona</b>       | <b>Dirección Oficina</b>   | <b>Ciudad Residencia</b> |
|--------------------|-------------------|--|--------------------------|
| Centro             | Centro Oriente    | Calle 31 No. 38-10   | Villavicencio            |
|                    | Centro Occidente  | Calle 13 No 2 - 38   | Ibagué                   |
|                    | Altiplano         | Carrera 15 No 98 - 26, Piso 2                                    | Bogotá                   |
|                    | Santanderes       | Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada | Bucaramanga              |
| Norte              | Barranquilla      | Carrera 51 B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office            | Barranquilla             |
|                    | Caribe Medio      | Centro plaza de la Aduana, No 4-65, piso 2                       | Cartagena                |
|                    | Alto Caribe       | Calle 16 No 11 - 04, Piso 2                                      | Valledupar               |
| Occidente          | Pacífico Sur      | Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3                           | Cali                     |
|                    | Pacífico Norte    | Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3                           | Cali                     |
|                    | Medellín Norte    | Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7                             | Medellín                 |
|                    | Medellín Sur      | Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7                             | Medellín                 |
|                    | Eje Cafetero      | Avenida 30 de Agosto No 36 - 60                                  | Pereira                  |
| Bogotá             | Bogotá Oriental   | Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1                                    | Bogotá                   |
|                    | Bogotá Sur        | Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1                                    | Bogotá                   |
|                    | Bogotá Occidental | Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2                                   | Bogotá                   |
|                    | Bogotá Norte      | 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 nivel nacional, 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 suscripción cuando sean necesarias y gestionar dentro de la aseguradora su atención.
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros en especial sobre los valores a asegurar.
- Ofrecer permanente apoyo a los Gerentes Zonales y regionales.

- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de créditos con hipoteca o leasing habitacional.

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 los predios, esto sin detrimento a lo mencionado en el punto 2.8.2 REQUISITOS OPERATIVOS Y DE SERVICIO y el punto 4.8 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 4.8 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 4.8 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 Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, la Compañía de Seguros adjudicataria entregará a **BBVA COLOMBIA** la información necesaria para que se pueda informar dentro de los plazos previstos en la normatividad, a los deudores y locatarios 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, por ello cuando se desembolsa un crédito o formaliza un contrato de Leasing Habitacional el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (Vr. Asegurado, ciudad, tarifa aplicable, etc.) esta información le será entregada al oferente adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.

#### **4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS**

En caso de que la aseguradora adjudicataria opte por recaudar las primas a través de **BBVA COLOMBIA**, el cobro mensual de las primas de seguros se realizará en el aplicativo que tiene **BBVA COLOMBIA** para tal fin, y se recaudará en conjunto con la cuota del crédito o canon correspondiente.

**BBVA COLOMBIA**, con cargo a cada crédito o contrato leasing habitacional, pagará los valores cobrados a cada cliente a la compañía de seguros en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismo y entregándola 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 en **BBVA COLOMBIA**, la cual será destinada para el pago de las correspondientes primas de seguros.

En 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 4.13 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 el cobro de las primas y pago al oferente adjudicatario será independiente al estado de mora de la cartera.

#### **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 MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.500.000.000), por cada año contado desde la fecha de adjudicación o prórroga, con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado o se reporte equivocadamente, y en general si se comente errores u omisiones en la información. En ese orden la Compañía Aseguradora pagará los siniestros, en caso de presentarse. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, la aseguradora pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.

#### **4.8. 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. Dentro de dicho informe debe entregarse los predios que fueron valorados durante dicho periodo.
- **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 incluyendo los planes de acción que permitan mitigar la ocurrencia e impacto sobre los clientes.
- 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 promotores y líneas de servicio: De manera mensual el oferente adjudicatario entregará un informe de las consultas, quejas y solicitudes realizadas por los clientes internos y externos, agrupándolas por tipos, con el fin de establecer las acciones que mitiguen dichas consultas o peticiones.

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

#### **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:** Máximo (24) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad, para los casos fuera del valor asegurado automático. El oferente deberá disponer de una Red de peritos ajustadores a nivel nacional conforme a el numeral 2.8.2 REQUISITOS OPERATIVOS Y DE SERVICIO.

**Siniestros:** Respuesta en 5 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**.

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.

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 hábiles.

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

**Penalidades en la atención de siniestros:** En caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para el pago, el Banco procederá a cubrir el siniestro el cual será descontado del valor del recaudo de las primas.

**Penalidades en la atención PQR'S:** En caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para las respuestas, **BBVA COLOMBIA** procederá a reintegrar lo solicitado por el cliente y el valor le será descontado a la aseguradora adjudicataria del valor del recaudo de primas.

#### **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.

Para la administración del seguros de incendio y terremoto y teniendo en cuenta que **BBVA COLOMBIA** 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 último 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.

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 licitación.

#### **4.11. VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS**

Las vigencias de los contratos estarán determinadas por la póliza colectiva 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 enero del año dos mil dieciocho (2018) desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil dieciocho (2018) a las 24:00 horas, esta vigencia podrá ser prorrogada por un año adicional es decir desde el primero (1) de enero de dos mil diecinueve (2019) a las 00:00 horas hasta el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019) a las 24:00 horas.

La prórroga automática será bajo las mismas condiciones económicas y no tendrá ningún incremento. Conforme a lo indicado en el Decreto 2555 de 2010, el Oferente Adjudicatario NO podrá revocar unilateralmente el contrato que se derive del presente proceso.

#### **4.11.2. VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

El seguro de Incendio y Terremoto y sus respectivas asistencias comenzarán a partir de la fecha de desembolso del crédito y hasta la cancelación del mismo 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. Para cartera titularizada, el seguro tendrá vigencia mientras el crédito se encuentre activo, sin cancelarse por mora o por judicialización o castigo.

En los casos de ventas de cartera a una entidad diferente a la Titularizadora Colombiana S.A., o cuando la entidad compradora no mantenga la administración de los créditos con **BBVA COLOMBIA** el seguro estará vigente hasta la venta a la entidad compradora, siempre y cuando este no haya sido cancelado por los motivos antes mencionados.

#### **4.12. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 255 de 2010 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, 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. TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**

La Compañía Aseguradora podrá realizar el recaudo de las primas de seguros a través de cualquier medio o entidad, conforme al Decreto 2555 de 2010.

En caso de optar por realizar el recaudo de las primas de seguros a la par de la cuota de los créditos con Hipoteca y Cánones de Leasing Habitacional, y que para ello **BBVA COLOMBIA** dispone de toda su infraestructura operativa y Tecnología, le realizará un cobro mensual a la compañía de Seguros adjudicataria por tal labor, el cual corresponde a DOCE MIL QUINIENTOS PESOS (\$12.500.00).

Este valor se le descontará de la cuenta que la Compañía disponga en **BBVA COLOMBIA** para el manejo del programa de seguros, junto con el IVA correspondiente del servicio.

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

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 expedida por 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 con hipoteca o Leasing Habitacional 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 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.

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 (1) año y un (1) año más; en caso de que el Contrato de Seguro deba prorrogarse, 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 CINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$5.000.000.000.00).

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

**CAPÍTULO V**  
**ANEXOS**

- Anexo No. 1 Acuerdo de Confidencialidad
- Anexo No. 2 Carta de Presentación de Requisitos de Admisibilidad
- Anexo No. 3 Carta de Presentación de Posturas
- Anexo No. 4 Justificación de los Requisitos Adicionales
- Anexo No. 5 Tarifa de Recaudo