

**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 09:00 a.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	$(2 - \text{Pasivos menos 26-Reservas Técnicas}) / (1 - \text{Activos menos 1680-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})$	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]