



GAMBOA TOVAR Y CIA SAS "GATO"

Julio César Gamboa Mora

Abogados

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

CORREO ELECTRONICO: jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

E. S. D.

**REF: ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
LEY1480 DE 2011.**

RADICADO: 2024090515

EXPEDIENTE: 2024-13588

**DEMANDANTE: DIEGO FERNANDO COPETE
SEPÚLVEDA**

**DEMANDADOS: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S. A.
BANCO BBVA COLOMBIA.S. A**

En mi condición de apoderado del Banco BBVA Colombia S.A, me permito dar cumplimiento respecto a lo solicitado en audiencia de fecha 27 de mayo del 2025, por medio del cual se requiere a mi representado, a saber:

1. Se adjunta copia integral de todos los documentos entregados y suscritos por el señor RAFAEL ENRIQUE COPETE RIVERA (Q.E.P.D) para la adquisición del crédito terminado en 5656 para la vinculación del contrato del seguro.
2. Adjunto detalle de movimientos y copia póliza (declaración de asegurabilidad) del seguro Vida Deudor No. 02 262 0000102691 Certificado No. 00130158634020035220, el cual amparaba la obligación No. 9624695656.
3. Se adjunta políticas y manual de colocación de comercialización de contratos de seguro objeto de litigio.
4. Copia del convenio de licitación y/o convenio suscrito con la aseguradora para contratar en un contrato de seguro de vida grupo deudores.

Del señor, Juez.

JULIO CÉSAR GAMBOA MORA

C. C. No. 5.525.452 T. P. No. 54.216 – c114

Calle 94 No. 15-32 Oficina 508 de Bogotá, D.C.

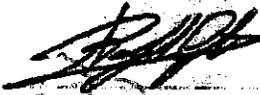
E mail juridico@gamboatovar.com

**REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA**

NUMERO **19.210.249**
COPETE RIVERA

APELLIDOS
RAFAEL ENRIQUE

NOMBRES


FIRMA



DOCUMENTO IDENTIDAD A COLOR Y AMPLIA



M026300110261101809624695656



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **25-DIC-1952**

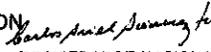
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

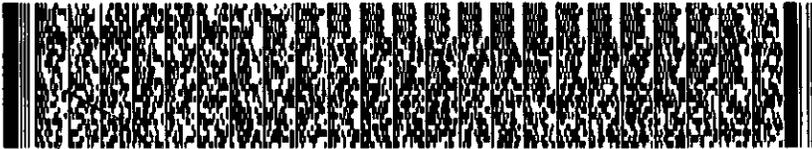
1.65
ESTATURA

O+
G.S. RH

M
SEXO

21-NOV-1974 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION


REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-1500150-00094061-M-0019210249-20081012

0004274992A 1

1200016933

SOLICITUD/CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURO



M026300105180601809624695656

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

Seguros

Amparos: Vida, Incapacidad Total y Permanente

Fecha contabilización del crédito	Oficina NIZA	Ciudad Bogotá
Tomador/Beneficiario: BBVA COLOMBIA S.A.	C.C. o NIT: 860.003.020-1	Vigencia desde
		Vigencia hasta

Datos del Asegurado			
Nombres y Apellidos: Rafael Enrique Lopez Rivera		Identificación: 19210249	Edad: 68
Dirección: Calle 81 102-46 Bl 46 Apto 302		Teléfono: 3125218761	Ciudad: Bogotá
Fecha de nacimiento: 1952/12/25	Genero: X	Ocupación/Profesión: Retirado	

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

Información Adicional

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

¿Tiene medicina prepagada o plan complementario? Si No ¿Cuál?

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

Declaración de Asegurabilidad (Datos Sensibles)

Estatura 1.65 cms	Peso 72 Kg	Si	No
¿Ha padecido o está en tratamiento de alguna enfermedad relacionada con infarto al miocardio, enfermedad coronaria, trombosis o accidente cerebrovascular, epoc, asma, diabetes, hipertensión, disfonía, discopatía?			X
¿Presenta o ha presentado cáncer o tumores de cualquier clase?			X
¿Ha sido sometido a alguna intervención quirúrgica?			X
¿Sufre alguna incapacidad física o mental?			X
¿Sufre o ha sufrido cualquier problema de salud no contemplado anteriormente?			X

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

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

No firme esta solicitud sin leer este texto

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

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

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

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

En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1981, autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios designados, a mi cónyuge o a mis familiares o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Toda información que posea sobre mi salud y/o epíctisis o historias clínicas con posterioridad a la ocurrencia de alguno de los riesgos amparados. La presente solicitud formará parte del contrato de seguro que aquí se solicita, si este llegare a celebrarse.

Firma del Solicitante:

El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición a través de las paginas: www.bbvasseguros.com.co y www.bbva.com.co

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

Para constancia se firma en **Bogotá** a los **19** días del mes de **Noviembre** de **2021**

Firma del Solicitante:

Firma Autorizada:

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A Piso 12 Teléfono 219 11 00
 Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 118000934020 y en Bogotá 307 80 80
 Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C.; Teléfono 3438385, e-mail: defensoria@bbva.com.co
 Somos Grandes Contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenedores de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983

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

SOLICITUD / CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURO

OPXPRBS 147 001 0001



Creado Oportunidades

FORMATO DE LIBRANZA



M026300110236101809624695656

ANEXO 4 – FORMATO DE LIBRANZA FOPEP

Fecha _____ Mes Aplicación _____ Libranza N° _____

Monto del crédito: \$ _____	Monto en letras: _____	No. De cuotas: _____
--------------------------------	---------------------------	-------------------------

AUTORIZACIONES

Autorizo a mi Entidad **Empleadora y/o Pagadora** de manera expresa e irrevocable para: 1. Descontar del salario, pagos, honorarios y/o pensión a que tengo derecho, las cuotas correspondientes al crédito de libranza otorgado por el BBVA COLOMBIA, más intereses moratorios, primas de seguros, gastos ocasionados por cobranza y todos los valores que resulten a mi cargo, de conformidad con los reportes entregados por el BBVA COLOMBIA, así como sus prórrogas o reestructuraciones y para que los valores sean girados a BBVA COLOMBIA para atender los pagos a mi cargo y 2. Descontar las prestaciones sociales, indemnizaciones y los pagos a mi favor derivados de la terminación de la relación contractual y girarlos a BBVA COLOMBIA para ser abonados al crédito de libranza.

Autorizo al **BBVA COLOMBIA** de manera expresa e irrevocable para: 1. Debitar de mis cuentas, sumas o cualquier depósito de dinero a mi favor por cualquier concepto, incluidas mi cuenta de nómina y/o cuenta pensional, el valor de las cuotas y/o cualquier suma que adeude al BBVA COLOMBIA por concepto del crédito de libranza otorgado, para abonarlas a las obligaciones a mi cargo. Esta autorización de conformidad con lo previsto en el art. 2195 del Código Civil se extiende aún con posterioridad a mi fallecimiento; 2. Obtener información de cualquier Empleador y/o Pagador presente o futuro y/o entidad que maneje los sistemas de información de salud y/o pensiones para verificar la información suministrada, establecer mi localización, causal de no descuento y actualizar novedades que afecten el giro de los recursos al BBVA; 3. Presentar esta libranza ante cualquier futuro empleador y/o entidad pagadora y obtener el giro correspondiente de los recursos necesarios para atender el servicio de la deuda a mi cargo, sin requerir la suscripción de nuevas libranzas o autorizaciones de descuento y 4. Diligenciar en cualquier momento los espacios en blanco que se encuentran en la presente libranza, entre ellos: monto del crédito desembolsado y número de cuotas de acuerdo con la carta de bienvenida y/o el extracto.

Si la Entidad Empleadora y/o Pagadora no realiza el descuento y/o no existen recursos en mi cuenta para efectuar los débitos, me obligo a pagar los valores a mi cargo directamente en las oficinas del BBVA COLOMBIA.

COMPRA DE CARTERA

ENTIDAD	No. OBLIGACIÓN	SALDO DE LA OBLIGACIÓN	CUOTA
BBVA	9618993736	\$179.299.390	\$2817.293

ACEPTACIÓN DEL EMPLEADO

Recibido del Empleador y/o Pagador _____ Día _____ Mes _____ Año _____

Firma Deudor _____ V/O Empleador/ Pagador _____

Nombre del deudor Rafael Enrique Cepeda Rivera

Clase y número documento de identidad 19210249 expedido en Bogotá

Razón social del empleador / pagador Fopep

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL BBVA COLOMBIA

Valor total del crédito \$ _____	Valor de cada cuota mensual* \$ _____
----------------------------------	---------------------------------------

*Corresponde al valor estimado a la fecha de desembolso.

BBVA

Banco de Colombia

ANEXO 6 AUTORIZACIONES ESPECIALES Y FI



M026300110238001809624695656

ANEXO 6 – AUTORIZACIONES ESPECIALES Y FIDELIZACIÓN CRÉDITO DE LIBRANZA

Señores
BBVA Colombia
Ciudad

Autorizo irrevocablemente al Banco para:

1. Depositar el producto del crédito en cualquiera de mis cuentas de ahorros o corriente que tenga abierta en BBVA Colombia y/o en la cuenta que he solicitado sea abierta a mi nombre en el respectivo formulario de vinculación obligándome a suscribir los documentos necesarios para su formalización y/o girarlo mediante cheque de gerencia con cruce restrictivo a nombre de

NIT / C.C. / C.E. No. _____

2. Aprobar y desembolsar un menor monto al solicitado.

3. El Banco podrá trasladar al final de la obligación las cuotas que no puedan ser atendidas oportunamente, cuando el pagador y/o empleador no hubiere realizado el descuento.

4. No estoy tramitando simultáneamente préstamos en otras entidades que puedan afectar la capacidad de descuento sobre mi salario, pagos u honorarios o pensión, registrados a la fecha de esta comunicación ante mi empleador o pagador.

5. No tengo descuentos pendientes de ingresar con cargo a mi nómina/pensión por obligaciones contraídas con anterioridad a la firma de este documento que afecten mi capacidad de pago.

6. Informare a BBVA todo embargo o proceso judicial que afecte la capacidad de descuento en mi salario o pensión.

7. De conformidad con lo establecido en el artículo 3, numeral 3 de la Ley 1527 de 2012, autorizo desde ahora al Banco, y sin que sea necesario requerimiento adicional, a trasladar el crédito de libranza a cartera consumo e incrementar la tasa de interés remuneratoria en +500 puntos básicos, cuando:

- El descuento de mi libranza no sea procesado de manera exitosa ante mi empleador/pagador para el primer descuento o reporte.
- Por motivo de efectuar un endeudamiento paralelo en el primer vencimiento con otra entidad financiera/cooperativa que afecte mi capacidad de descuento ante mi empleador/pagador.
- Con ocasión del cambio de mi situación laboral y el Banco no reciba el pago con descuento de mi nómina o pensión.

8. Aplicar las prestaciones sociales, indemnizaciones y pagos a mi favor derivados de la terminación de la relación contractual con mi pagador y/o empleador a las cuotas causadas y el excedente a capital del crédito libranza para disminución de plazo.

9. Debitar de las cuentas de nómina, pensional o cualquier suma o depósito de dinero a mi favor: i) El valor de la comisión de estudio de crédito cuando no hubiere sido pagada antes del desembolso; y, ii) el valor de las cuotas y/o cualquier suma que adeude de mi crédito libranza. Esta autorización se extiende aún con posterioridad a mi fallecimiento.

Lo anterior, sin perjuicio que de conformidad con la política de crédito de consumo de BBVA, salvo que llegue a un acuerdo diferente para: a) Incluir una cuota menor hasta el máximo de mi capacidad de descuento y/o ampliar el plazo de mi libranza para ajustar la cuota al límite de mi nueva capacidad.



Gracias Oportunidades

Declaro conocer y acepto:

El Banco a título de mera libertad y como estímulo a mi fidelización, ha decidido favorecerme respecto del crédito de libranza, con una disminución a la tasa de interés remuneratoria pactada en _____ puntos básicos si contrato el servicio de DOMICILIACIÓN DE NÓMINA.

Esta disminución en la tasa del crédito durará todo el tiempo que permanezca vinculado al servicio de domiciliación de nómina y no incurra en mora en el pago de la libranza.

Queda expresamente entendido que el BBVA Colombia automáticamente y sin necesidad de previo aviso, suspenderá este beneficio y cobrará la tasa pactada, a partir del momento en que por cualquier causa no se cumplan las condiciones establecidas en el párrafo anterior.

Si durante la vigencia del crédito la tasa máxima legal permitida fuere inferior a la tasa bonificada por la contratación del servicio de domiciliación de nómina, el BBVA Colombia no hará una nueva disminución de tasa y quedará en libertad de cancelar dichos productos.

Fecha de suscripción: 18-11-21
Nombres y Apellidos: Rafael Enrique Cepeda Rivera
Documento de identidad: 19210249
Dirección: Calle 81 102-45 BL-46 Apt 302
Correo electrónico: Rafael19cep@ gmail.com
Teléfono / Celular: 312 5218761
Número de cuenta para desembolso Ahorros () Corriente () _____

Firma: 

ENVIO DOCUMENTOS - SIGDOC

BBVA

TAPA SOPORTES ECONÓMICOS

Documentos o consultas utilizadas para validar la capacidad de pago de los clientes.

MARQUE CON UNA X LOS DOCUMENTOS QUE SE ENVÍAN EN ESTE EMPAQUETADO

ITEM	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN INGRESOS	ENVIADO S	HOJAS
1	CERTIFICACION DE CAPITAL INVERTIDO Y/O CERTIFICACION DE RENDIMIENTOS	<input type="checkbox"/>	
2	CERTIFICACION INMOBILIARIA VIGENTE Y/O CONTRATO ARRENDAMIENTO CON CTL	<input type="checkbox"/>	
3	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y/O REPRESENTACIÓN LEGAL	<input type="checkbox"/>	
4	CERTIFICADO DE INGRESOS FIRMADO POR CONTADOR PÚBLICO	<input type="checkbox"/>	
5	CERTIFICADO DE RETENCION EN LA FUENTE - DECLARACION IVA	<input type="checkbox"/>	
6	CERTIFICADO INGRESOS Y RETENCIONES ÚLTIMO AÑO	<input type="checkbox"/>	
7	CERTIFICADO LABORAL Y/O RESOLUCION DE PENSION10	<input type="checkbox"/>	
8	INGRESOS SOI - CONSULTA INFOCLIENTE	<input type="checkbox"/>	
9	CERTIFICADO TRADICIÓN Y LIBERTAD	<input type="checkbox"/>	
10	COMPROBANTES DE PAGO	<input checked="" type="checkbox"/>	1
11	CONTRATOS Y/O CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN SERVICIOS	<input type="checkbox"/>	
12	DECLARACIÓN DE RENTA	<input type="checkbox"/>	
13	DECLARACIÓN EXTRA JUICIO	<input type="checkbox"/>	
14	ESTADOS FINANCIEROS	<input type="checkbox"/>	
15	EXTRACTOS BANCARIOS	<input type="checkbox"/>	
16	FORMATO PEPS	<input type="checkbox"/>	
17	ANEXO SOPORTES ECONÓMICOS	<input type="checkbox"/>	

CLIENTE:
 IDENTIFICACIÓN:
 OFICINA REMITENTE:
 FECHA DE ENVÍO:

Miguel Enrique Copete R
 192102491
 BIZCA

NÚMERO DE HOJAS QUE HACEN PARTE DEL PAQUETE INCLUYENDO ESTA TAPA:

2



CUPÓN DE PAGO

Número 295930
Mes Año Pague Hasta
10 2021 2022-01-25

Ciudad/Departamento
BOGOTA D.C.(1) / BOGOTA(11)

Sucursal
GRAN ESTACION(4550)
AV LA ESPERANZA NO. 62-41 LOCAL
166

Identificación
CC 19210249

Nombre Pensionado
COPETE RIVERA RAFAEL ENRIQUE

Código	Concepto	Ingresos	Egresos
10	JUBILACION NAL	\$ 8,432,809.85	
6	EPS SANITAS		\$ 1,012,000.00
270	BBVA (22 de 120)		\$ 2,817,293.00
		\$ 8,432,809.85	\$ 3,829,293.00
		Neto a pagar	\$ 4,603,516.85

EN NOVIEMBRE LOS PAGOS INICIAN EL JUEVES 25. LE INVITAMOS A CONSULTAR LAS GUIAS DE SERVICIOS EN LÍNEA UBICADAS EN NUESTRA PÁGINA WEB WWW.FOPEP.GOV.CO, PARA QUE CONOZCA EL NUEVO PROCESO DE REGISTRO Y RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA

Para corroborar los datos y la veracidad de este certificado, puede realizar la consulta en <https://www.fopep.gov.co/validacion-de-certificados> citando el siguiente código: **rapu-5506-qcfg-6291-CC**

Dado a solicitud del(a) interesado(a) a los (12) días del mes (11) del año (2021) Hora: (12:12 pm)



Creando Oportunidades

ANEXO 4 – FORMATO DE LIBRANZA FOPEP

Fecha _____ Mes Aplicación _____ Libranza N° _____

Monto del crédito: \$ _____	Monto en letras: _____	No. De cuotas: _____
--------------------------------	------------------------	----------------------

AUTORIZACIONES

Autorizo a mi Entidad **Empleadora y/o Pagadora** de manera expresa e irrevocable para: 1. Descotar del salario, pagos, honorarios y/o pensión a que tengo derecho, las cuotas correspondientes al crédito de libranza otorgado por el BBVA COLOMBIA, más intereses moratorios, primas de seguros, gastos ocasionados por cobranza y todos los valores que resulten a mi cargo, de conformidad con los reportes entregados por el BBVA COLOMBIA, así como sus prórrogas o reestructuraciones y para que los valores sean girados a BBVA COLOMBIA para atender los pagos a mi cargo y 2. Descotar las prestaciones sociales, indemnizaciones y los pagos a mi favor derivados de la terminación de la relación contractual y girarlos a BBVA COLOMBIA para ser abonados al crédito de libranza.

Autorizo al **BBVA COLOMBIA** de manera expresa e irrevocable para: 1. Debitar de mis cuentas, sumas o cualquier depósito de dinero a mi favor por cualquier concepto, incluidas mi cuenta de nómina y/o cuenta pensional, el valor de las cuotas y/o cualquier suma que adeude al BBVA COLOMBIA por concepto del crédito de libranza otorgado, para abonarlas a las obligaciones a mi cargo. Esta autorización de conformidad con lo previsto en el art. 2195 del Código Civil se extiende aún con posterioridad a mi fallecimiento; 2. Obtener información de cualquier Empleador y/o Pagador presente o futuro y/o entidad que maneje los sistemas de información de salud y/o pensiones para verificar la información suministrada, establecer mi localización, causal de no descuento y actualizar novedades que afecten el giro de los recursos al BBVA; 3. Presentar esta libranza ante cualquier futuro empleador y/o entidad pagadora y obtener el giro correspondiente de los recursos necesarios para atender el servicio de la deuda a mi cargo, sin requerir la suscripción de nuevas libranzas o autorizaciones de descuento y 4. Diligenciar en cualquier momento los espacios en blanco que se encuentran en la presente libranza, entre ellos: monto del crédito desembolsado y número de cuotas de acuerdo con la carta de bienvenida y/o el extracto.

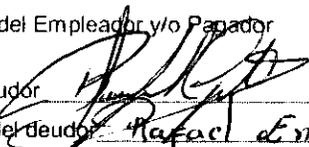
Si la Entidad Empleadora y/o Pagadora no realiza el descuento y/o no existen recursos en mi cuenta para efectuar los débitos, me obligo a pagar los valores a mi cargo directamente en las oficinas del BBVA COLOMBIA.

COMPRA DE CARTERA

ENTIDAD	No. OBLIGACIÓN	SALDO DE LA OBLIGACIÓN	CUOTA
BBVA	9618983736	\$179.289390	2817293

ACEPTACIÓN DEL EMPLEADO

Recibido del Empleador y/o Pagador _____ Día _____ Mes _____ Año _____

Firma Deudor  VoBo Empleador/ Pagador _____

Nombre del deudor: Rafael Enrique Capote Rivera

Clase y número documento de identidad 1.10210249 expedido en Bogotá

Razón social del empleador / pagador Fopep

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL BBVA COLOMBIA

Valor total del crédito \$ _____	Valor de cada cuota mensual* \$ _____
----------------------------------	---------------------------------------

*Corresponde al valor estimado a la fecha de desembolso.

Señores:
BBVA Colombia
Ciudad,

Referencia: Certificación créditos con cuotas con alivio

Teniendo en cuenta que estoy tramitando con ustedes un crédito de libranza con destino compra de cartera y que bajo las medidas impartidas con la circular externa 007 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mis créditos cuentan con esta condición.

Alivio (Si /No)	Entidad	# Obligación	# de Cuotas	Valor de Cada Cuota
NO	BBUA	9618983736.		

Por lo cual agradezco que estos valores sean tenidos en cuenta dentro del monto solicitado.

Nombres y Apellidos Rafael Enrique Cepeda Rivera
Documento de Identidad 19210249
Celular 3125218761
Fecha 18-11-21
Firma 

SOLICITUD DE VINCULACIÓN Y CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL

Para contratación de Cuentas de Ahorro, CDT, Fondos de Inversión, y Fideicomisos, diligencie solo los espacios sombreados.

Fecha de solicitud Día <u>18</u> Mes <u>11</u> Año <u>2021</u>	Sucursal 0180	Tipo de solicitud Vinculación inicial <input type="checkbox"/> Actualización de datos <input checked="" type="checkbox"/>	Tipo de vínculo Titular <input checked="" type="checkbox"/> Firma Autorizada <input type="checkbox"/>	Avalista <input type="checkbox"/> Representante <input type="checkbox"/>	Apoderado <input type="checkbox"/> Tutor <input type="checkbox"/>
---	-------------------------	---	---	---	--

1. PRODUCTOS A CONTRATAR

Portafolio <input type="checkbox"/>	Cuenta Corriente <input type="checkbox"/>	Fondo de Inversión <input type="checkbox"/>	Crédito de Vehículo <input type="checkbox"/>	Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/>	Cuenta BBVA Valores <input type="checkbox"/>
Especifique el tipo de Portafolio _____	Cuenta de Ahorros <input checked="" type="checkbox"/>	Crédito de Consumo <input type="checkbox"/>	Crédito de Vivienda <input type="checkbox"/>	Leasing <input type="checkbox"/>	Fideicomisos <input type="checkbox"/>
	CDT <input type="checkbox"/>	Crédito de Libranza <input checked="" type="checkbox"/>	Cupo Rotativo <input type="checkbox"/>	Seguro <input checked="" type="checkbox"/>	

2. DATOS PERSONALES

Nombres RAFAEL ENRIQUE		Primer apellido COPETE	Segundo apellido RIVERA	Sexo Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha de nacimiento Día <u>25</u> Mes <u>12</u> Año <u>1952</u>
Lugar de nacimiento País COLOMBIA	Departamento DISTRITO CAPITAL	Ciudad BOGOTA	Tipo de identificación CC <input checked="" type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	Número de identificación 000000019210249-0	
Estado civil Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/>	Nivel de estudios Ninguno <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Tecnológico <input checked="" type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Especialización <input type="checkbox"/>	Título profesional SIN PROFESION ACADEMICA	Es usted una Persona con discapacidad (PrD)? No <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____		
Correo electrónico RAFAELCOPETE19@GMAIL.COM	Dirección residencia CLL 81 # 102-45 APTO 302 BLOQUE 46	País COLOMBIA	Departamento DISTRITO CAPITAL	Ciudad BOGOTA	Estrato 05
Número de personas a cargo 01	Antigüedad en la ciudad 1999-01-01	Tipo de vivienda y relación con el domicilio Propia sin hipoteca <input checked="" type="checkbox"/> Propia con hipoteca <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arriendo <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____		Valor de la vivienda propia \$ 120.785.000.00	
Dirección oficina CLL 34 # 6-39 SD	País COLOMBIA	Departamento DISTRITO CAPITAL	Ciudad BOGOTA		
¿Dónde desea recibir su correspondencia? Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Residencia <input type="checkbox"/> Oficina <input type="checkbox"/>		¿Por cuál medio le gustaría recibir información comercial del Banco? Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Telefónicamente <input type="checkbox"/> Mensaje de texto <input type="checkbox"/> Impreso <input type="checkbox"/>		Reside en Colombia (espacio exclusivo para clientes vinculados a través de BBVA Valores) Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Teléfono residencia 000091-2284985	Teléfono oficina	Teléfono celular 000312-5218761	Nacionalidad 1 COLOMBIA	Nacionalidad 2	Nacionalidad 3
País de Obligación Fiscal (Residencia y/o Ciudadanía) País 1		País 2	País 3	País 4	
Número de identificación fiscal 1		Numero de identificación fiscal 2	Número de identificación fiscal 3	Número de identificación fiscal 4	

3. DATOS DEL CÓNYUGE

Nombres MARIA HELENA	Primer apellido SEPULVEDA	Segundo apellido ALVAREZ	Tipo de identificación CC <input checked="" type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	Otro <input type="checkbox"/>	Número de identificación 000000063280668
--------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	--	-------------------------------	--

4. DATOS DEL APODERADO - REPRESENTANTE (diligencie solo en caso de requerir un apoderado o representante para su cuenta)

Nombres	Primer apellido	Segundo apellido	Tipo de identificación CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	Otro <input type="checkbox"/>	Número de identificación
---------	-----------------	------------------	---	-------------------------------	--------------------------

5. ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE

Situación laboral Asalariado contrato término indefinido <input type="checkbox"/> Pensionado <input checked="" type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Asalariado contrato temporal <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	Nombre de empresa donde trabaja o entidad pensional CONSORCIO FOPEP 2.01 5	¿Es socio de la empresa donde trabaja? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
Cargo/Ocupación/Oficio	Fecha de ingreso o inicio de actividad 01 01 2018	Actividad económica de la empresa 00000000010
JUBILADO-PENSIO	¿Persona públicamente expuesta? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Extranjera <input type="checkbox"/>	¿Es usted familiar de una Persona públicamente expuesta? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
Fecha de vinculación al cargo o inicio actividad (Si es PEP) Día _____ Mes _____ Año _____	Fecha desvinculación al cargo (Si es PEP) Día _____ Mes _____ Año _____	¿Los recursos que manejará en sus cuentas corresponden a campaña política? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

6. INFORMACIÓN FINANCIERA

Ingresos mensuales (salario, pensión o prestación de servicios) \$	8,432,809.00	Total activo (Valor de sus bienes) \$	120,785,000.00
Otros ingresos (arrendos o utilidad por otras actividades) \$	0.00		
Total ingresos mensuales \$	8,432,809.00	Total pasivo (Valor de sus deudas) \$	59,400,000.00
Canon de arrendo y/o hipotecaria \$	0.00		
Total egresos mensuales \$	4,113,000.00	Solo para independientes o propietarios de establecimientos Indique a qué corresponden los otros ingresos	
Valor ventas anuales \$ 0.00	Procedencia de los recursos que relaciona PENSION/JUBILACION		¿Declara renta? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

7. OPERACIONES INTERNACIONALES

¿Realiza operaciones en moneda extranjera? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Indique cual(es) Importaciones <input type="checkbox"/> Inversiones <input type="checkbox"/> Préstamos <input type="checkbox"/> Exportaciones <input type="checkbox"/> Pagos de servicios <input type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/>							
¿Posee productos en moneda extranjera? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Entidad	Número de producto/contrato	País	Ciudad	Tipo de producto (cuenta, préstamo, inversión)	Moneda	Monto 0.00

8. REFERENCIAS

FAMILIARES (que no vivan con usted)			
Nombres y apellidos a. NATALIA COPETE	Parentesco HIJO (A)	Ciudad BOGOTA	Teléfonos de contacto 000310-4780015-00000
b.			
PERSONALES / COMERCIALES			
Nombres y apellidos a. MARIA BECERRA	Relación	Ciudad BOGOTA	Teléfonos de contacto 000300-2132124-00000
b.			

Li Pelonqueo

3. CRÉDITOS Y/O LEASING (diligencie solo en caso de solicitar un Crédito y/o Leasing)

Form for credit/leasing application with fields for amount (206.000.000), purpose (Compra Vivienda), and other details.

10. COMPRA DE CARTERA (diligencie solo en caso de solicitar compra de cartera)

Table for portfolio purchase with columns: Entidad financiera, Tipo de cartera, No. obligación/Tarjeta, Valor, Plazo.

11. DETALLE PARA TARJETA DE CRÉDITO (diligencie solo en caso de solicitar Tarjeta de Crédito)

Form for credit card application with fields for name, ID type, and contact information.

12. BBVA VALORES (diligencie solo en caso de solicitar una Cuenta en BBVA Valores)

Form for BBVA Values account with fields for authorization, identification, and account details.

13. BBVA FIDUCIARIA (diligencie solo en caso de solicitar un Fideicomiso de BBVA Fiduciaria)

Form for BBVA Fiduciaria with fields for resource description and type of asset.

14. BBVA SEGUROS (diligencie solo en caso de solicitar un Seguro)

Form for BBVA Seguros with fields for insurance type (Vida, Vehículo, etc.).

15. AUTORIZACIONES

Multiple sections of legal authorizations for data processing, information sharing, and account operations.

Signature area with fields for 'Firma del Solicitante' and 'Firma del Representante Autorizado'.

Interview section with fields for interviewer name (Jackeline Margoth Torres Fuentes), date (2021-11-18), and time (12:21:40).

Approval section with fields for 'Aprobado por' and 'Firma del Representante'.



Creando Oportunidades

EL BANCO BBVA SUCURSAL NIZA

CERTIFICA

Que, el señor RAFAEL ENRIQUE COPETE RIVERA identificado con cedula No. 19.210.249 de Bogotá ; esta vinculado por medio de el crédito de Libranza N. ° 180-9624695656 , el cual se encuentra activo a la fecha con un saldo pendiente de \$186.867.729,32.

Se expide la presente a solicitud del interesado, a los (29) días del mes de Agosto del año 2024.

FIRMA AUTORIZADA

BBVA Sucursal Niza.

"El estado de cuenta de la obligación que se presenta en este documento es valido unicamente para la fecha indicada en la impresión de esta consulta, por lo que no es un soporte para la cancelación de la obligación en una fecha distinta a la indicada o para aplicación de pagos posteriores a la fecha de impresión de este detalle de deuda".



BBVA COLOMBIA
CERTIFICA

Que RAFAEL ENRIQUE COPETE RIVERA
Identificado(a) con CEDULA CIUD. número
19210249 expedido(a) en BOGOTA se encuentra
a paz y salvo con nuestra Entidad por concepto del (de la)
PRÉSTAMO CONSUMO número 00130158009608675407 (*), el
(la) cual se encuentra totalmente cancelado(a).

La presente constancia se expide en la ciudad de BOGOTA
a los 29 días del mes de AGOSTO del año 2024.

Cordialmente,

Firma funcionario autorizado

(*) Este paz y salvo no comprende las utilizaciones de la tarjeta de crédito efectuadas en el exterior.



**BBVA COLOMBIA
CERTIFICA**

Que RAFAEL ENRIQUE COPETE RIVERA,
Identificado(a) con CEDULA CIUD. número
19210249 expedido(a) en BOGOTA se encuentra
a paz y salvo con nuestra Entidad por concepto del (de la)
PRÉSTAMO CONSUMO número 00130158009618983736 (*), el
(la) cual se encuentra totalmente cancelado(a).

La presente constancia se expide en la ciudad de BOGOTA
a los 29 días del mes de AGOSTO del año 2024.

Cordialmente,

Firma funcionario autorizado

(*) Este paz y salvo no comprende las utilizaciones de la tarjeta de crédito efectuadas en el exterior.

CONSULTA DEL MOVIMIENTO DE PRESTAMOS

NUMERO DE OPERACION : 0013 0158 0 0 *****5656
 TITULAR : RAFAEL ENRIQUE COPETE RIVERA
 IMPORTE CONCEDIDO : 206,000,000.00 MONEDA: PESO CO
 SALDO (VENCIDO+NO VENC.): 176,105,294.00
 PERIODICIDAD AMORTIZACION : MENSUAL
 PERIODICIDAD LIQUIDACION : UN MES
 PLAN DE AMORTIZACION : 1 PLAN INTEG
 FECHA DESDE : FECHA HASTA :
 EN ACUERDO DE PAGO TOTAL : N
 ESTADO ACUERDO DE PAGO :

F.LIQUI.	F.OPERA.	CONCEPTO	OFIC.	IMPORTE	SALDO CAPITAL ANTERIOR	S
	17122021	FORMA.INT RETA	0158	-499,897.00	0.00	
	17122021	FORMA.SEG RETA	0158	-60,900.00	0.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		560,797.00		
	17122021	FORMA.CAPITAL	0180	206,000,000.00	0.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		206,000,000.00		
05022022	07022022	INTER CUOTA	0158	1,458,526.00	206,000,000.00	
05022022	07022022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,097,770.00	206,000,000.00	
05022022	07022022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	204,902,230.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,275.00		
05032022	07032022	INTER CUOTA	0158	1,450,792.21	204,902,230.00	
05032022	07032022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,105,504.00	204,902,230.00	
05032022	07032022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	203,796,726.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,275.21		
05042022	05042022	INTER CUOTA	0158	1,443,003.93	203,796,726.00	
05042022	05042022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,113,292.00	203,796,726.00	
05042022	05042022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	202,683,434.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,274.93		
05052022	05052022	INTER CUOTA	0158	1,435,160.79	202,683,434.00	
05052022	05052022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,121,135.00	202,683,434.00	
05052022	05052022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	201,562,299.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,274.79		
05062022	06062022	INTER CUOTA	0158	1,427,262.40	201,562,299.00	
05062022	06062022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,129,034.00	201,562,299.00	
05062022	06062022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	200,433,265.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,275.40		
05072022	05072022	INTER CUOTA	0158	1,419,308.35	200,433,265.00	
05072022	05072022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,136,988.00	200,433,265.00	
05072022	05072022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	199,296,277.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,275.35		
05082022	05082022	INTER CUOTA	0158	1,411,298.27	199,296,277.00	
05082022	05082022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,144,998.00	199,296,277.00	
05082022	05082022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	198,151,279.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,275.27		
05092022	05092022	INTER CUOTA	0158	1,403,231.76	198,151,279.00	
05092022	05092022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,153,064.00	198,151,279.00	
05092022	05092022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	196,998,215.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,274.76		
05102022	05102022	INTER CUOTA	0158	1,395,108.42	196,998,215.00	
05102022	05102022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,161,188.00	196,998,215.00	
05102022	05102022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	195,837,027.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,275.42		
05112022	08112022	INTER CUOTA	0158	1,386,927.86	195,837,027.00	
05112022	08112022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,169,368.00	195,837,027.00	
05112022	08112022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	194,667,659.00	
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,274.86		

05122022	05122022	INTER CUOTA	0158	1,378,689.66	194,667,659.00
05122022	05122022	CUOTA AMORTIZA	0158	1,177,606.00	194,667,659.00
05122022	05122022	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	193,490,053.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,274.66	
05012023	05012023	INTER CUOTA	0158	1,370,393.42	193,490,053.00
05012023	05012023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,185,903.00	193,490,053.00
05012023	05012023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	192,304,150.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.42	
05022023	06022023	INTER CUOTA	0158	1,362,038.74	192,304,150.00
05022023	06022023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,194,257.00	192,304,150.00
05022023	06022023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	191,109,893.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,274.74	
05032023	06032023	INTER CUOTA	0158	1,353,625.20	191,109,893.00
05032023	06032023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,202,671.00	191,109,893.00
05032023	06032023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	189,907,222.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.20	
05042023	05042023	INTER CUOTA	0158	1,345,152.38	189,907,222.00
05042023	05042023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,211,144.00	189,907,222.00
05042023	05042023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	188,696,078.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.38	
05052023	05052023	INTER CUOTA	0158	1,336,619.87	188,696,078.00
05052023	05052023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,219,676.00	188,696,078.00
05052023	05052023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	187,476,402.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,274.87	
05062023	05062023	INTER CUOTA	0158	1,328,027.25	187,476,402.00
05062023	05062023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,228,269.00	187,476,402.00
05062023	05062023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	186,248,133.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.25	
05072023	05072023	INTER CUOTA	0158	1,319,374.10	186,248,133.00
05072023	05072023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,236,922.00	186,248,133.00
05072023	05072023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	185,011,211.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.10	
05082023	08082023	INTER CUOTA	0158	1,310,659.98	185,011,211.00
05082023	08082023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,245,636.00	185,011,211.00
05082023	08082023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	183,765,575.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,274.98	
05092023	05092023	INTER CUOTA	0158	1,301,884.48	183,765,575.00
05092023	05092023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,254,412.00	183,765,575.00
05092023	05092023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	182,511,163.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.48	
05102023	05102023	INTER CUOTA	0158	1,293,047.14	182,511,163.00
05102023	05102023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,263,249.00	182,511,163.00
05102023	05102023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	181,247,914.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.14	
05112023	07112023	INTER CUOTA	0158	1,284,147.55	181,247,914.00
05112023	07112023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,272,148.00	181,247,914.00
05112023	07112023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	179,975,766.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,274.55	
05122023	05122023	INTER CUOTA	0158	1,275,185.27	179,975,766.00
05122023	05122023	CUOTA AMORTIZA	0158	1,281,111.00	179,975,766.00
05122023	05122023	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	178,694,655.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,275.27	
05012024	05012024	INTER CUOTA	0158	1,266,159.84	178,694,655.00
05012024	05012024	CUOTA AMORTIZA	0158	1,290,136.00	178,694,655.00
05012024	05012024	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	177,404,519.00
TOTAL DE LA TRANSACCION				2,758,274.84	

05022024	05022024	INTER CUOTA	0158	1,257,070.84	177,404,519.00
05022024	05022024	CUOTA AMORTIZA	0158	1,299,225.00	177,404,519.00
05022024	05022024	GASTOS CUOTA	0158	201,979.00	176,105,294.00
		TOTAL DE LA TRANSACCION		2,758,274.84	

BBVA COLOMBIA

Políticas para la contratación de seguros de vida vinculados a créditos

**Bussines Development Colombia
Segmento Particulares
Seguros Vinculados**

**Emisión: Mayo 16 de 2016
Actualización: Enero 04 de 2017
Versión: 3**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. DEFINICIÓN SEGURO DE VIDA COLECTIVO	4
3. MERCADO OBJETIVO	4
4. SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES	4
4.1. DESCRIPCIÓN.....	4
4.2. AMPAROS.....	4
4.2.1. VIDA	4
4.2.2. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE DESMEMBRACIÓN O INUTILIZACIÓN.....	5
4.3. VALOR ASEGURADO	5
4.4. VIGENCIA DEL SEGURO	5
5. COMERCIALIZACIÓN.....	6
5.1. BENEFICIOS.....	6
6. RETICENCIA.....	7
6.1. CONSECUENCIAS DE LA RETICENCIA	7
6.2. CALIDAD EN LA VENTA DEL SEGURO	7
6.2.1. RELACIÓN PESO - ALTURA.....	8
7. CARACTERÍSTICAS DEL SEGURO	8
7.1. TASAS.....	8
7.2. COSTO DEL SEGURO.....	9
7.3. RECAUDO DE LA PRIMA.....	10
7.4. CONDICIONES PARTICULARES	10
8. EXCLUSIONES	10
8.1. LÍMITE AUTOMÁTICO ASEGURADO INDIVIDUAL	11
9. EXÁMENES MÉDICOS:	11
9.1. PROCEDIMIENTO:.....	11
9.2. COSTO DE LAS PRUEBAS MÉDICAS.....	12
10. ATENCIÓN DE SINIESTROS	12
10.1. DOCUMENTOS PARA RECLAMACIÓN.....	12
11. PAPELERÍA	13
12. CONTRATACIÓN EN EL SISTEMA.....	13
12.1 SIMULACIÓN DEL SEGURO	13
12.2 FORMALIZACIÓN DEL SEGURO.....	13
12.3 FORMALIZACIÓN AUTOMÁTICA DEL SEGURO DE VIDA.....	14
12.4 PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL SEGURO DE VIDA ..	14
12.5. OTRAS OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN EL MÓDULO DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS	15
12.5.1 ANULACIÓN DE PÓLIZAS	15
12.5.2 CANCELACIÓN Y ANULACIÓN DE CANCELACIONES DE PÓLIZAS	15
12.5.3 ANULACIÓN DE CANCELACIÓN SEGUROS FORMALIZADOS	16
12.5.4 GENERACIÓN DE COPIAS DE PÓLIZAS	17
12.5.5 CONSULTAS.....	17
13. MOTIVOS DE NO CONTRATACIÓN SEGUROS DE VIDA.....	18
14. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS	18
15. PAGO DE PRIMAS A LA ASEGURADORA	18
16. TRÁMITE DE SINIESTROS.....	18
16.1. BLOQUEO / DESBLOQUEO DE OBLIGACIONES.....	19
16.2. DESBLOQUEO DE CRÉDITOS	19
16.3. ABONO / CANCELACIÓN A CRÉDITOS CON RECONOCIMIENTO DE SEGURO	19
16.4. PAGO DE SINIESTRO	20
16.5. AVISO DE SINIESTRO.....	20
16.6. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SINIESTRO POR PARTE DE LA ASEGURADORA.....	21
17. PÓLIZAS ENDOSADAS.....	21
17.1 GENERALIDADES.....	21
17.2. CONDICIONES.....	21

17.3. REQUISITOS ENDOSO SEGURO DE VIDA DEUDORES	22
17.4. RENOVACIÓN DE PÓLIZAS ENDOSADAS	22
18. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS DE SEGUROS.....	22
19. REPORTES	23
20. DEPENDENCIA SOPORTE.....	23

ANEXO 1 REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD POR VALOR ASEGURADO Y EDAD	
ANEXO 2 EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA PÓLIZA VIDA DEUDORES	
ANEXO 3 SOLICITUD / CERTIFICADO SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES	
ANEXO 4 AUTORIZACIÓN MÉDICA	
ANEXO 5 DIRECTORIO MÉDICO A NIVEL NACIONAL	
ANEXO 6 TASA DEL GRUPO POR EDAD ALCANZADA POR TIPO DE CARTERA (POR CADA MIL DE VALOR ASEGURADO)	
ANEXO 7 FLUJO SUSCRIPCIÓN VIDA	
ANEXO 8 ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD	
ANEXO 9 DOCUMENTOS PARA RECLAMACIONES	
ANEXO 10 FLUJO INDEMNIZACIONES VIDA	
ANEXO 11 PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN SINIESTRO	

1. OBJETIVO

Dar a conocer las nuevas condiciones que rigen los seguros de vida colectivos desde el 1 de enero de 2016 contratados con la Compañía de Seguros "BBVA Seguros de Vida Colombia S.A", para el amparo de los créditos y leasing habitacional de clientes del BBVA Colombia.

2. DEFINICIÓN SEGURO DE VIDA COLECTIVO

Es una póliza de seguros grupo, que el Banco toma por cuenta de sus deudores, el tomador y beneficiario de dichas pólizas, a título oneroso y hasta por el saldo insoluto de la deuda, es BBVA Colombia. El asegurado principal es el o los deudor (es) del crédito y/o locatarios en el caso de contratos leasing habitacional. Cuando la cartera es administrada, el beneficiario a título oneroso es el tercero propietario de dicha cartera.

3. MERCADO OBJETIVO

Clientes actuales o potenciales del BBVA Colombia (sujetos de crédito o leasing habitacional) entre 18 y 74 años y 364 días y para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años, personas naturales, usuarios de las líneas de crédito concedidas por el Banco, excepto los deudores de créditos en moneda extranjera, sobregiros y tarjeta de crédito.

4. SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES

4.1. DESCRIPCIÓN

Protege contra todos los riesgos de muerte, incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización a **todos los clientes deudores y locatarios** de cualquiera de las líneas de crédito habilitadas por el BBVA Colombia a nivel nacional, incluidos los deudores de la cartera de terceros administrada por el BBVA Colombia y los locatarios en contratos leasing habitacional, con el fin de evitar pérdidas de los créditos otorgados. Cuando se trate de sociedades de hecho, sociedades familiares y en general sociedades en la que su existencia dependa de la vida de sus socios mayoritarios, se deben amparar bajo el seguro de vida e incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización a estos socios mayoritarios. Para ello **deben ser deudores en la obligación**.

En los casos en que el BBVA Colombia o el (los) deudor (es) soliciten el seguro de vida el(los) codeudor(es), cada uno quedará asegurado hasta el 100% del saldo insoluto de la obligación y cada asegurado pagará la prima correspondiente a la misma suma asegurada durante la vigencia del respectivo seguro, previo cumplimiento con los requisitos de asegurabilidad, salvo los casos de libranzas, OCB y Vehículo de la Comercializadora en los cuales el seguro cubre el valor desembolsado, hasta cubrir el saldo insoluto, si quedase remanente se entregará a los beneficiarios designados por el asegurado o en su defecto los de ley.

Los créditos otorgados en su oportunidad por Granahorrar Banco Comercial S.A. fusionado por BBVA Colombia, conservarán la suma asegurada, las coberturas y los beneficiarios designados por los deudores en la fecha de contabilización y desembolso de los respectivos créditos, condiciones que serán respetadas.

4.2. AMPAROS

4.2.1. VIDA

Cubre la muerte del asegurado ya sea en forma accidental o natural y la muerte presunta por desaparición.

Incluye suicidio y homicidio desde el inicio de vigencia de cada certificado individual. - El SIDA como cualquier enfermedad grave tendrá cobertura, siempre y cuando no contravenga el contenido del artículo 1058 del Código de Comercio.

La edad mínima de ingreso para el seguro es de 18 años y la máxima de 74 años y 364 días con permanencia hasta la cancelación del crédito; para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años con permanencia hasta la cancelación del crédito, el plazo máximo será de 5 años.

4.2.2. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE DESMEMBRACIÓN O INUTILIZACIÓN

Es la sufrida por el asegurado como resultado de una lesión o enfermedad caso en el cual se indemnizará la suma asegurada. Dentro de este amparo se anticipa el 60% de la suma asegurada por la pérdida de una mano, un pie o pérdida total de la visión por un ojo.

Se considera incapacidad siempre y cuando haya persistido por un periodo continuo no inferior a 120 días y no haya sido provocado a sí mismo, y la pérdida de la capacidad laboral debe ser igual o superior al 50%.

La duración de la cobertura individual será igual a la existencia de la deuda, incluyendo las eventuales prórrogas por reestructuración autorizadas por el Banco.

La edad mínima de ingreso para el seguro es de 18 años y la máxima de 69 años y 364 días con permanencia hasta los 70 años y 364 días.

Nota importante: Tener en cuenta que si el cliente al momento de contratar el seguro ya tiene una incapacidad total y permanente lo debe declarar en la solicitud del seguro para evaluación por parte de BBVA Seguros.

4.3. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado estará compuesto por el saldo insoluto de la deuda, entendiéndose como tal, el capital no pagado más los intereses corrientes calculados hasta la fecha de fallecimiento del asegurado. En el evento de mora no superior a 180 días en las obligaciones se comprenderán además, los intereses moratorios y las primas del seguro de vida grupo deudores no canceladas por el deudor y gastos ocasionados por la obligación crediticia asegurada tales como honorarios, costas y gastos de cobranza si hubiere lugar a ello.

Si la indemnización tuviese como causa el amparo de incapacidad total y permanente, se tendrá como saldo insoluto de la deuda aquel que se registre en la fecha en la cual la junta calificadora competente determine el grado de invalidez, salvo los casos de libranzas en los cuales el seguro cubre el valor desembolsado hasta cubrir el saldo insoluto; si quedase remanente se entregará a los beneficiarios designados por el asegurado o en su defecto los de la ley.

Cuando la cartera es administrada, el beneficiario a título oneroso es el tercer propietario de dicha cartera.

4.4. VIGENCIA DEL SEGURO

La vigencia individual de cada seguro depende del cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Iniciación en la fecha en que sea desembolsado el crédito.
- Diligenciamiento correcto y completo de la solicitud.
- Se debe tener una clara evidencia del buen estado de salud del posible asegurado en la declaración de asegurabilidad.
- Luego del desembolso, no debe presentar mora superior a 180 días, cobro jurídico o el estado de castigo en el crédito. La mora de 180 días no aplica sobre los seguros de los bienes entregados en leasing.

Mientras el deudor o locatario se encuentre al día en el pago de la prima, la póliza no puede ser cancelada.

El módulo de distribución de seguros (Ubicado en Altamira) cancelará las pólizas de seguro una vez el préstamo cambie su estado por el inicio de proceso de cobro jurídico o que se cumpla un período moratorio o castigo de 180 días en el pago de la obligación y las primas del seguro; lo que suceda primero. En este caso, **si el cliente realiza el pago de la deuda atrasada la oficina debe incluirlo en la póliza general, siempre informando de esta acción a BBVA Seguros.**

Adicionalmente se dará por terminada la vigencia del seguro en los siguientes casos:

- ✓ En el momento de reclamación e **indemnización** por muerte o incapacidad total y permanente del asegurado, si se objeta la ITP (Incapacidad Total Permanente), el amparo básico de vida sigue vigente, siempre y cuando las razones de objeción no se asocien a vicios en la suscripción del seguro. Si la persona sigue pagando prima y fallece se revisará este nuevo evento y llegado el caso reconocerá el siniestro.
- ✓ Cuando finalice la vigencia del crédito y éste quede cancelado.
- ✓ Cuando se cumplan 180 días de mora en el pago de las cuotas del crédito o del Seguro, o cuando cambie el estado del préstamo en el sistema por inicio de proceso jurídico, o sea castigado debido a mora en el crédito.
- ✓ En los casos de objeciones sobre siniestros, se debe revisar el motivo de la misma para determinar si continúa o no la vigencia del seguro.

La oficina debe informar al cliente que se ha dado por terminado el seguro en cualquiera de los casos aquí citados.

NOTA: Para los créditos administrados a la Titularizadora Colombiana S.A. no se les cancelará el seguro por mora. De igual manera para contratos de Leasing Habitacional los seguros no serán cancelados por mora o judicialización

LÍMITE DE EDAD: La permanencia en la póliza será hasta la extinción de la deuda, independientemente de que durante la deuda el cliente cumpla la edad máxima de ingreso a la póliza.

5. COMERCIALIZACIÓN

El Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV debe:

- ✓ **Dar a conocer al cliente las ventajas que posee el seguro deudores ofrecido simultáneamente con los créditos**, el cual además de garantizar el pago de la deuda al Banco brinda seguridad al cliente ya que reconoce el saldo insoluto de la deuda en caso de fallecimiento (cubre suicidio y homicidio desde el primer día de entrada en vigencia del seguro.) o incapacidad total y permanente.
- ✓ Al momento de expedir la póliza, el Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV que realice la venta del seguro deberá ilustrar al cliente sobre la **amplia cobertura de las pólizas de deudores, así como el procedimiento de recaudo de primas y pago de siniestros.**
- ✓ Resaltar los argumentos de venta del producto tales como cobertura, tarifas (por tratarse de una póliza de grupo) y agilidad en los trámites de expedición, recaudo de primas y reclamación.

NOTAS:

- ✓ **El sistema no permite contabilizar préstamos hasta tanto no se formalice el seguro o se indique motivo de no asegurabilidad.**
- ✓ **Las preformalizaciones de Seguros de Vida que excedan los límites automáticos enunciados en el numeral 8.1 de la presente norma, las realizará directamente BBVA SEGUROS; examenesmedicos.co@bbvaseguros.co y para clientes premium; exámenespremium.co@bbvaseguros.co**
- ✓ **Para los clientes que presenten pólizas endosadas, debe exigírseles los documentos y condiciones enunciados en el punto 17 de la presente norma.**

5.1. BENEFICIOS

PARA EL BANCO

- ✓ Amplios montos de cobertura automática lo cual facilita la venta de las pólizas y cubre suficientemente los riesgos a los que se expone el Banco al desembolsar un crédito.
- ✓ Renovación automática para la vigencia del crédito.
- ✓ Comisión por el recaudo de la prima y se contabiliza en el Estado de Resultados a favor de la oficina gestora del crédito.

PARA EL CLIENTE

- ✓ Primas competitivas frente a productos similares ofrecidos por otras entidades financieras.
- ✓ Tranquilidad para el cliente y sus familiares al momento de un siniestro, ya que está cubierto el saldo de la obligación.
- ✓ Expedición inmediata de las pólizas y cobertura desde el momento del desembolso del crédito, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de asegurabilidad.
- ✓ Ágil proceso de reclamación, facilidad para el pago de las primas del seguro, ya que ésta se encuentra incorporada en las facturas de cobro de las cuotas de los créditos.

IMPORTANTE

EN LA FORMALIZACION DE UN CRÉDITO REESTRUCTURADO, SE DEBEN CREAR NUEVAMENTE LOS RESPECTIVOS SEGUROS, EN CASO DE HABERLOS PERDIDO POR LAS CAUSAS MENCIONADAS EN EL PUNTO 12.5. DE IGUAL FORMA CUANDO UN CRÉDITO ES SUJETO DE RESTITUCIÓN DE PLAZO, SE DEBEN VOLVER A CREAR LAS NUEVAS PÓLIZAS DE SEGUROS PARA LOS DEUDORES O LOCATARIOS.

6. RETICENCIA

Se refiere al hecho de no declarar el real estado de salud. El asegurado tiene la obligación y el deber de informar cabalmente al asegurador sobre todas las circunstancias que permiten avaluar precisamente los riesgos. Cuando un cliente no declara sinceramente su estado de salud se sanciona con nulidad del seguro aun cuando haya mediado buena fe de parte del estipulante.

6.1. CONSECUENCIAS DE LA RETICENCIA

La reticencia es la omisión o inexactitud sobre hechos o circunstancias que no se hayan declarado en el contrato y por lo tanto no se acuerden condiciones más onerosas producto de ésta (extraprima). La reticencia produce la nulidad relativa del seguro, con lo cual se pierde totalmente la cobertura.

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

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, el cliente perderá las coberturas y en caso de siniestro las reclamaciones serán objetadas, generando demandas hacia el Banco y la Compañía Aseguradora. Es por esto que el El Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV, debe ser muy claro y recomendar al cliente que las preguntas sean contestadas con completa honestidad.

NOTA: TODOS LOS CLIENTES DEBEN DECLARAR SU REAL ESTADO DE SALUD A FIN DE EVITAR NEGACIONES DEL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE UN SINIESTRO. EN CASO DE RETICENCIA Y OBJECCIÓN EN EL PAGO POR PARTE DE LA ASEGURADORA, EL CRÉDITO SEGUIRÁ EL CURSO DE MORA Y PODRÁ LLEGAR AL ESTADO DE CARTERA CASTIGADA.

6.2. CALIDAD EN LA VENTA DEL SEGURO

UPP - Unidad de Protección

PENSIONADOS	* 9.00 por mil	(9.00 %)
LIBRANZAS ESTANDAR	5.8 por mil	(5.80 %)

*La edad máxima de ingreso para pensionados es de 80 años.

Nota: Para rango de edad de 18 años y menores de 76 años y 364 días, el plazo máximo de financiación de créditos será de 108 meses.

Para pensionados entre 77 y 80 años, el plazo máximo de financiación para este tipo de créditos será de 60 meses.

Si el valor asegurado en las pólizas de libranzas resultase mayor que el saldo insoluto de la deuda se procederá al pago del excedente a los beneficiarios declarados en la solicitud de seguro y/o beneficiarios de ley.

7.2. COSTO DEL SEGURO

El costo del seguro de vida para todas las líneas de crédito será el resultado de aplicar los factores por edad que aparecen en la tabla de primas por edades (Anexo No.6), según la forma de pago (Anual, semestral, trimestral, mensual) y el monto del crédito solicitado.

Para los créditos asociados a libranzas se aplicará una tarifa fija para la prima de seguro la cual irá hasta la finalización de la vigencia del crédito con manejo de remanente, el cual solo se tendrá en cuenta para los beneficiarios de ley.

Para créditos contratados por clientes del antiguo Banco Granahorrar, fusionado por BBVA Colombia, la prima será calculada con base en la edad promedio que es 47 años y se liquida en forma mensual mediante un módulo especial adecuado dentro de la plataforma Altamira o Nácar.

LA OFICINA PODRÁ REALIZAR LA COTIZACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGURO MEDIANTE LA SIMULACIÓN EN OPERATORIA DE ACTIVOS.

EJEMPLO:

Edad 35 años
Valor asegurado \$ 15.000.000.00

Factor a aplicar por cada mil pesos de deuda

Periodicidad	Factor	Valor	Valor/1000	Total prima
Anual	3.05	\$45.750.000	\$45.750	\$45.750
Semestral	1.53	\$22.950.000	\$22.950	\$22.950
Trimestral	0.76	\$11.400.000	\$11.400	\$11.400
Mensual	0.25	\$3.750.000	\$3.750	\$3.750

Cuando el seguro de vida deudores ha sido aprobado con alguna extraprima el valor de la prima se debe calcular así:

EJEMPLO:

Prima normal mensual: \$ 3.750
Porcentaje Extra: 100 %
Total Prima: \$ 3.750 * 1.00 = 7.500

Ejemplo Premium, Banca Personal y Compras de Cartera:

Edad: 47 años
Valor asegurado: \$ 20.000.000

Factor a aplicar por cada mil pesos de deuda

Periodicidad	Factor	Valor	Valor/1000	Total prima
Anual	4,248	\$ 84.960.000	\$ 84.960	\$ 84.960
Semestral	2,124	\$ 42.480.000	\$ 42.480	\$ 42.480
Trimestral	1,062	\$ 21.240.000	\$21.240	\$21.240
Mensual	0,351	\$ 7.020.000	\$ 7.020	\$ 7.020

Nota: Aplican solo si el subproducto de préstamos está identificado para este tipo de clientes.

Cuando el seguro de vida Premium, Banca Personal y Compras de Cartera deudores ha sido aprobado con alguna extraprima, el valor de la prima se debe calcular así:

EJEMPLO:

Prima normal mensual: \$ 7.020
Porcentaje Extra: 150 %
Total Prima: \$ 7.020 * 1.50 = 17.550

NOTA: NO SE APLICARÁ RECARGO ALGUNO SOBRE LA PRIMA NORMAL PARA NINGÚN TIPO DE OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL ASEGURADO, SIN EMBARGO, DE LLEGAR A PRESENTARSE CUALQUIER PADECIMIENTO O CONDICIÓN DE SALUD ADICIONAL, LA ASEGURADORA DETERMINARÁ EL CARGO DEL VALOR DE LA EXTRAPRIMA CORRESPONDIENTE. EN CASO DE DETERMINAR EXTRAPRIMA INFERIOR AL 100%, NO SERÁ COBRADA AL CLIENTE.

7.3. RECAUDO DE LA PRIMA

La prima del seguro se encuentra incorporada dentro de la cuota periódica que paga el deudor o canon que paga el locatario para amortizar sus créditos.

7.4. CONDICIONES PARTICULARES

- ✓ Para la cartera BBVA Colombia el seguro cubrirá el saldo insoluto del crédito o valor desembolsado para el caso de libranzas, hasta el día ciento ochenta (180) de mora, periodo durante el cual BBVA COLOMBIA pagará el valor de las primas que se causen, las cuales serán a cargo del deudor o locatario.
- ✓ Para la cartera titularizada administrada por BBVA COLOMBIA, el seguro cubrirá el saldo insoluto del crédito hasta la terminación del mismo sin importar la altura de la mora en que se encuentre. El tercer propietario de la cartera cancelará el valor de las primas causadas y no pagadas por el deudor con independencia a la altura de la mora.
- ✓ La cobertura se extiende para los créditos que han nacido de los procesos de normalización de cartera, tales como reducción de cuota, alivios FOGAFÍN, mora diferida y demás que se creen en la vigencia del seguro.
- ✓ Amparo automático desde el momento del desembolso del crédito, con plazo para reporte de 90 días para aquellos casos en los que al BBVA COLOMBIA no le sea posible reportar los asegurados en el momento oportuno.
- ✓ Para los casos de reclamaciones por muerte presunta la aseguradora aceptará que la fecha de siniestro sea la fecha del fallo mediante el cual se declara la muerte presunta, siempre y cuando la póliza esté vigente.
- ✓ El plazo para el pago de las primas será de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de corte mensual.
- ✓ No se aseguraran deudores o locatarios cuya actividad económica sea considerada como ilegal o ilícita.

8. EXCLUSIONES

La Aseguradora revisará cada caso y dentro de la política informará si el cliente es o no asegurable.

8.1. LÍMITE AUTOMÁTICO ASEGURADO INDIVIDUAL

- ✓ Se establece un límite automático para cada deudor o locatario con una edad hasta 74 años y 364 días, y para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años y deberá ser hasta de mil setecientos cincuenta (1.750) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), suma hasta la cual estará asegurado automáticamente sin requisitos de asegurabilidad aceptando solamente el diligenciamiento de la solicitud de inclusión a la póliza junto con su correspondiente declaración de asegurabilidad (**ver Anexo No.3** Solicitud / certificado seguro vida grupo deudores), la cual deberá evidenciar que el deudor o locatario no tiene patologías preexistentes.
- ✓ Para préstamos que superen los (1.750) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), por uno o varios créditos, el deudor o locatario deberá cumplir con los requisitos de asegurabilidad. En el evento en que los exámenes médicos no sean satisfactorios, BBVA Seguros revisará cada caso y dentro de la política informará si el cliente es o no asegurable.
- ✓ La aseguradora podrá pedir información médica a cada cliente para establecer con mayor precisión su estado de salud y proceder a aceptar o negar las coberturas totales o parciales de la póliza.
- ✓ En todos los casos donde se requiere valoración médica ésta debe ser aprobada por BBVA Seguros a través del buzón creado para tal fin, con ellos se evitan objeciones por preexistencias.

9. EXÁMENES MÉDICOS:

9.1. Procedimiento:

La oficina después de establecer el monto total del endeudamiento y edad del deudor o locatario, diligenciará la autorización médica (**ver Anexo No.4** Autorización médica), para la práctica de los exámenes médicos los cuales serán únicamente los indicados en la tabla de requisitos de asegurabilidad practicados por los médicos y laboratorios autorizados por BBVA Seguros (**ver Anexo No.5** Directorio Médico) excepto en las ciudades donde no hayan médicos y laboratorios autorizados, en cuyo caso el cliente deberá acudir al médico o laboratorio reconocido en cada lugar, pagar por su cuenta los costos de los mismos y posteriormente presentando facturas originales, les será reembolsado dicho costo; presentando sus cuentas a cargo de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.. NIT. 800.240.882-0 indicando el nombre del Banco, tipo y número de cuenta del cliente, para efectuar el pago por transferencia.

- ✓ Una vez practicados los exámenes médicos, serán remitidos por la red médica y de laboratorios ó por el médico directamente al correo de examenesmedicos.co@bbvaseguros.co para la respectiva gestión. La oficina deberá enviar la petición a BBVA Seguros paralelamente con los exámenes.
- ✓ Recibida la solicitud del seguro en el buzón de la aseguradora, la respuesta en condiciones normales o extraprimado del seguro, será dada en un lapso, no mayor a dos (2) días hábiles y para clientes VIP el plazo de respuesta será de 4 horas; así mismo cuando se solicite exámenes adicionales, la respuesta será dada en un lapso no mayor a un (1) día hábil.
- ✓ El costo de las diferentes pruebas médicas que deban presentar los clientes, será asumido por BBVA Seguros y los pagos se harán a través de transferencias bancarias.
- ✓ Si por efectos de salud, la edad o monto del crédito solicitado se requiere de la práctica de exámenes médicos, la vigencia del seguro comenzará en la fecha que sea aceptada la solicitud mientras tanto, el desembolso del crédito quedará pendiente.
- ✓ Cuando BBVA Seguros acepte el seguro previo al desembolso del crédito sin los anexos de incapacidad total y permanente e incapacidad total temporal, el Banco deberá obtener la autorización del cliente dando conformidad a las nuevas condiciones del seguro del Anexo 8.
- ✓ El deudor o locatario queda amparado desde la fecha del desembolso del crédito y la solicitud se encuentre correctamente diligenciada y evidencie buen estado de salud en la declaración de asegurabilidad. para aquellos créditos que requieran pruebas médicas, la vigencia individual del seguro, iniciará cuando BBVA Seguros haya dado su aceptación.
- ✓ Los exámenes médicos presentados para ingresar a la póliza se consideran con validez de ocho (8) meses. Si pasado este tiempo BBVA COLOMBIA otorga un nuevo préstamo al mismo cliente por una cuantía adicional que no supere los (1750) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) deberá presentar nuevamente la solicitud y la declaración de asegurabilidad debidamente diligenciada o si la suma de todas las deudas contraídas con el Banco es mayor a los (1750) salarios mínimos mensuales legales

vigentes (SMMLV), debe presentar nueva solicitud y los exámenes médicos según la tabla de requisitos exigidos.

- ✓ En todos los casos el deudor o locatario deberá presentar la solicitud de seguro.
- ✓ Si se llegare a presentar alguna contingencia que no permita formalizar los seguros en el sistema, la fecha de inicio de vigencia será la del desembolso del crédito, previo diligenciamiento de la solicitud del seguro.

En los casos en que se requiera exámenes médicos:

- ✓ La autorización de exámenes médicos (Anexo No.4) debe ser diligenciada por el funcionario que gestione la venta del seguro, de acuerdo con los requisitos de asegurabilidad (Anexo No.1) según la edad y los montos asegurados, es decir, el endeudamiento del cliente.
- ✓ La autorización médica (Anexo No.4) debe ser entregada al cliente junto con el directorio de médicos de BBVA Seguros (Anexo No.5). Los resultados de los exámenes médicos serán enviados directamente por los médicos autorizados a BBVA Seguros – área Bancaseguros para la evaluación y aprobación del seguro.
- ✓ La sucursal por su parte deberá enviar la solicitud individual de seguro debidamente diligenciada y firmada por el cliente para que junto con las pruebas médicas se pueda realizar el respectivo estudio de riesgo, scoring, aprobación, formato de actualización de datos.

IMPORTANTE

PARA LOS CLIENTES CUYO ENDEUDAMIENTO TOTAL SEA SUPERIOR A 1750 SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (SMLMV) ADEMÁS DE LOS REQUISITOS DE LOS RESPECTIVOS EXÁMENES MÉDICOS LA SUCURSAL DEBERÁ ENVIAR A BBVA SEGUROS – BANCASEGUROS LOS FORMULARIOS DE VINCULACIÓN / ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONAS NATURALES Y LA APROBACIÓN DEL RIESGO.

9.2. COSTO DE LAS PRUEBAS MÉDICAS

La aseguradora asumirá el costo de los exámenes médicos autorizados de acuerdo con los requisitos de asegurabilidad (**Anexo No.1**).

IMPORTANTE

EL COSTO DE LOS EXÁMENES SOLICITADOS POR LA SUCURSAL Y QUE NO ESTÉ INCLUIDO ENTRE LOS REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD SEGÚN (ANEXO No.1), SERÁN ASUMIDOS POR BBVA SEGUROS.

10. ATENCIÓN DE SINIESTROS

Para la atención de siniestros los clientes deben entregar en cualquiera de las oficinas de BBVA a nivel nacional la siguiente documentación según sea el caso:

10.1. DOCUMENTOS PARA RECLAMACIÓN

VIDA

1. Formulario Único para reclamación de Siniestros definido en la licitación (**Ver anexo No. 11**). De no aportarse este documento sino otro similar, BBVA Seguros entenderá que el reclamo no está formalizado.
2. Fotocopia de la cedula de ciudadanía del asegurado
3. Fotocopia del Registro Civil de Defunción
4. Historia Clínica Amplia y Completa que contenga como mínimo las fechas iniciales de diagnóstico de enfermedades o patologías sufridas por el asegurado antes de tomar el seguro de vida.

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, DESMEMBRACION O INUTILIZACION

Se requiere adicional a los documentos solicitados para Vida (a excepción del No. 3):

1. Certificación de incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización firmada por el (los) médicos de la identidad promotora de salud (E.P.S.), o por la junta regional o nacional de calificación de la invalidez en donde conste la incapacidad total y permanente del asegurado.

11. PAPELERÍA

- ✓ Los formatos prediseñados de acuerdo al portafolio de productos y servicios para la formalización de una póliza de deudores serán emitidos automáticamente a través del sistema.

El original será entregado al cliente, una copia deberá enviarse a custodia y otra copia se envía a BBVA Seguros. Dicho envío se debe realizar por correo interno a BBVA Seguros Carrera 15 No.95-65 Bogotá, piso 6 teléfono 2191100.

- ✓ Las pólizas son entregadas inmediatamente por parte de la oficina al cliente cuando el crédito es contabilizado y cumple con los requisitos de asegurabilidad.
- ✓ Para todos los seguros se imprimen 3 copias de la póliza, una se entrega al cliente, la segunda se envía a BBVA Seguros y la tercera se envía a custodia junto con las garantías respectivas. **(ver Anexo No.3)**. En los casos de las FFVV la solicitud será el formato pre impreso y se le debe entregar una copia al cliente que debe coincidir idénticamente con la que el gestor entrega a los centros de formalización o centros hipotecarios

12. CONTRATACIÓN EN EL SISTEMA

12.1 SIMULACIÓN DEL SEGURO

La oficina realiza la gestión de venta del seguro informando al cliente las condiciones del producto, teniendo en cuenta las características del mismo. El funcionario puede reforzar el proceso de venta del seguro utilizando la opción de SIMULACIÓN DE PÓLIZA habilitada en el sistema, ingresando los datos correspondientes y realizando una impresión, de las condiciones finales si el cliente se decide a tomarla. (Consultar guía rápida contratación seguros deudores, de acuerdo al caso).

Es importante informarle al cliente que el valor de la prima del seguro de vida impresa en la simulación se modifica según el valor insoluto de la deuda al momento de formalización del mismo, salvo para créditos libranzas donde las primas son fijas.

12.2 FORMALIZACIÓN DEL SEGURO

Si el cliente decide tomar el seguro con La Compañía BBVA Seguros de Vida Colombia, a continuación de la preformalización del crédito, debe continuarse con el siguiente procedimiento:

- ✓ Contratar el seguro de vida grupo deudores a través del sistema utilizando los datos que suministra tanto el módulo de préstamos como el cliente.
- ✓ Diligenciar la declaración de salud. Es indispensable solicitar al cliente firma en la misma, con el fin de que ésta se envíe a la Compañía Aseguradora. La copia debe depositarse junto con la copia de la póliza en el folder del cliente.
- ✓ Para créditos hipotecarios y leasing habitacional, la solicitud de seguro tendrá validez hasta 180 días después de la toma de la firma.
- ✓ Automáticamente el sistema emitirá el certificado de seguro que deberá ser firmado por el cliente y por el gestor de la oficina.

IMPORTANTE

ES OBLIGATORIA LA FIRMA DE SOLICITUD / CERTIFICADO SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES CON LA COMPAÑÍA CONTRATADA POR BBVA, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CUAL SEA LA ASEGURADORA ELEGIDA POR EL BENEFICIARIO DEL CRÉDITO, AL IGUAL QUE LAS RENOVACIONES DE PÓLIZAS TOMADAS CON ASEGURADORAS DIFERENTES.

12.3 FORMALIZACIÓN AUTOMÁTICA DEL SEGURO DE VIDA

Formalización automática del seguro se realiza cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- ✓ El límite de asegurabilidad no ha sido sobrepasado. Máximo hasta 1.750 SMMLV.
- ✓ La declaración de asegurabilidad demuestra buena salud.
- ✓ La edad del cliente se encuentra dentro de los límites permitidos.

*** CÚMULOS:** ES EL TOTAL DE VALOR ACUMULADO QUE LLEVA UN CLIENTE EN SEGUROS DE VIDA, POR SALDOS DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR BBVA COLOMBIA.

12.4 PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL SEGURO DE VIDA

La oficina debe solicitar al cliente la práctica de exámenes médicos y/o autorización a BBVA Seguros en los siguientes casos:

- ✓ Cuando el límite de asegurabilidad ha sido sobrepasado.
- ✓ Cuando se supere el valor de cúmulos estipulado.
- ✓ Si el cliente responde "Sí" a alguna de las preguntas del cuestionario propuesto en la declaración de asegurabilidad.

Los exámenes médicos deben ser remitidos a la dirección de correo electrónico: exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co o exámenespremium.co@bbvaseguros.co según sea el subproducto del seguro que se formalice.

- ✓ **EN EL EVENTO EN QUE EL CLIENTE REQUIERA PAGAR UN MONTO ADICIONAL (EXTRAPRIMA), LA OFICINA DEBE INCLUIR EL PORCENTAJE RESPECTIVO EN EL MOMENTO DE REALIZAR LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE VIDA (CONSULTAR GUÍA RÁPIDA SEGUROS DEUDORES).**

AUTORIZACIÓN MÉDICA (Anexo No.4)

Para solicitar autorización de suscripción de una póliza de vida cuyo valor asegurado sea igual o superior a 1.750 SMMLV, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Entregar la autorización al cliente para practicar los exámenes médicos, de acuerdo con el monto solicitado y la edad del cliente.
- ✓ Recibida la autorización, El Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV debe coordinar la cita entre el tomador y el médico
- ✓ Los médicos adscritos, enviarán directamente los exámenes practicados a BBVA Seguros.
- ✓ Si se contacta algún médico que no se encuentre en el directorio de médicos autorizados, entonces el cliente deberá entregar los exámenes a la oficina gestora del crédito para que desde allí sean enviados a BBVA Seguros, Carrera 15 No.95-65 piso 6 teléfono 2191100. Una vez el ejecutivo de la Red comercial y/o FFVV reciba los resultados de los exámenes practicados al cliente deberá proporcionar los siguientes datos a BBVA Seguros para proceder con la preformalización del seguro en el sistema:

- Código y nombre de la sucursal bancaria.
 - Número del crédito al cual corresponde el seguro.
 - Forma de pago seleccionada por el cliente.
 - Altura del cliente.
 - Peso del cliente.
 - Número de cédula.
 - Fecha de nacimiento.
- ✓ Una vez preformalizado el seguro en el sistema por parte de BBVA Seguros S.A., se informará vía correo electrónico al funcionario de la oficina que originó la operación, el número del contrato de póliza asignado por el sistema para continuar con el proceso de contabilización del crédito. La oficina deberá imprimir los duplicados de la póliza para gestionar ante el cliente la firma y entrega de la misma, así como el envío de una copia; con la copia de la declaración de asegurabilidad a BBVA Seguros en la Carrera 15 No.95–65 Piso 6.
- ✓ El **Anexo No.8** se diligencia cuando se admite en condiciones especiales.

LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA ES LA MISMA FECHA DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO Y EXPEDICIÓN DE LA SOLICITUD Y CERTIFICADO DEL SEGURO.

12.5. OTRAS OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN EL MÓDULO DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS

Después de formalizar las pólizas, se podrán realizar a través del sistema las siguientes operaciones:

- ✓ Consultas
- ✓ Duplicados de pólizas
- ✓ Anulación de pólizas preformalizadas
- ✓ Cancelación de pólizas y anulación de la cancelación
- ✓ Modificaciones de cuentas de cargo

(Ver Guía Operativa – TRANSACCIONES MÓDULO DE SEGUROS – GRUPO DEUDORES)

El gerente y el SOAC cuentan con el perfil ante el sistema para realizar todas las operaciones, mientras que los gestores tienen perfil para realizar operaciones de alta, duplicados, modificaciones y consultas.

12.5.1 ANULACIÓN DE PÓLIZAS

Habrà lugar a anulación de una póliza de seguro de vida deudores preformalizada o formalizada, únicamente el mismo día en que se ha dado de alta.

En el caso de los seguros de vida vinculados a préstamos podrán ser anulados en el sistema exclusivamente con perfil del gerente o subgerente de gestión operativa de la oficina. Una vez desarrollada la anulación de preformalización del seguro, el sistema eliminará automáticamente los cúmulos obtenidos por el seguro en cuestión.

12.5.2 CANCELACIÓN Y ANULACIÓN DE CANCELACIONES DE PÓLIZAS

La oficina podrá realizar la cancelación de seguros a partir del día siguiente de la formalización del mismo.

Los seguros vinculados a préstamos podrán ser cancelados en el sistema exclusivamente con perfil del gerente o subgerente de gestión operativa de la oficina, de igual manera, son ellos quienes podrán anular las cancelaciones efectuadas por ellos mismos.

La cancelación de los seguros vinculados a préstamos puede surgir por los siguientes motivos:

✓ **Solicitud del cliente por póliza endosada**

La oficina recibe la carta de solicitud por parte del cliente junto con la póliza endosada que respaldará la deuda. La carta de solicitud presentada por el cliente debe ser enviada a custodia y debe incluir:

- ✓ Nombre del asegurado.
- ✓ Número de documento de identidad del asegurado.
- ✓ Número del seguro BBVA.
- ✓ Motivo de cancelación del seguro.

✓ **Solicitud de la compañía aseguradora**

En los casos que BBVA Seguros requiera la cancelación de un seguro, deberá enviar solicitud escrita a la oficina gestora del seguro donde se exprese el motivo de cancelación, el número del seguro a cancelar y el nombre del asegurado, con el fin de que la misma realice la operación.

Es responsabilidad de la compañía aseguradora informar al cliente sobre la cancelación del seguro.

Una vez realizada la cancelación del seguro, la oficina deberá conservar en la carpeta del cliente la carta de solicitud de cancelación recibida de la compañía aseguradora y la boleta de cancelación emitida por el sistema.

LOS SEGUROS DE VIDA VINCULADOS A PRÉSTAMOS PODRÁN ANULARSE O CANCELARSE, SIEMPRE Y CUANDO LOS CRÉDITOS ESTÉN AMPARADOS POR OTRA PÓLIZA DE SEGUROS. DEBE PREVALECER LA FILOSOFÍA DE NO DEJAR UN PRÉSTAMO SIN SEGURO.

✓ ***Existencia de Póliza Duplicada***

En los casos que la oficina detecte que alguno de los riesgos amparados tiene más de un seguro en el sistema, podrá realizar la operación de cancelación de uno de ellos con perfil del gerente o subgerente de Gestión Operativa de la oficina.

Una vez realizada la cancelación del seguro, la oficina deberá incluir en la carpeta del cliente la boleta de cancelación del seguro duplicado y la carta presentada por BBVA Seguros o del cliente según sea el caso.

✓ ***Terminación del Crédito***

Los seguros vinculados a préstamos serán cancelados automáticamente por el sistema una vez el saldo insoluto de la deuda esté totalmente cancelado.

12.5.3 ANULACIÓN DE CANCELACIÓN SEGUROS FORMALIZADOS

Esta opción permite anular la cancelación de seguros de vida vinculados a préstamos efectuada en el día.

La anulación de cancelación de seguros formalizados podrá realizarse a petición del cliente de la compañía aseguradora o por decisión de la oficina que hubiera realizado la cancelación del mismo. Si la oficina decide anular la cancelación del seguro, deberá hacerlo el mismo día en que se ha cancelado la póliza en el sistema.

Para los casos que el cliente o la compañía aseguradora solicite dicha anulación, es indispensable que el gestor reciba de parte de ellos una carta de solicitud donde se especifique el motivo por el cual se desea anular la cancelación del seguro, el número del seguro y el titular del mismo. Esta comunicación deberá ser conservada en la carpeta asignada al cliente como soporte de la operación efectuada, al igual que la boleta emitida por el sistema.

LA ANULACIÓN DE CANCELACIÓN DE PÓLIZAS FORMALIZADAS SÓLO PODRÁ REALIZARSE EL MISMO DÍA EN QUE SE EFECTUÓ LA CANCELACIÓN DE LA MISMA.

12.5.4 GENERACIÓN DE COPIAS DE PÓLIZAS

Esta opción permite obtener duplicados de certificados de seguros de vida vinculados a préstamos por contingencias suscitadas en el momento de impresión de la póliza (atasco del papel, averías en la impresora láser, etc) y que impiden emitir las copias correctamente.

En cualquier momento durante la vigencia del seguro se podrá obtener un duplicado de la misma por petición del cliente, de la aseguradora o por necesidad de la oficina no existiendo riesgo de ocurrir algún tipo de actividad ilegal debido a que en el certificado consta que el único beneficiario y tomador de la póliza es el BBVA Colombia.

Cuando la cartera es administrada, el beneficiario a título oneroso es el tercero propietario de dicha cartera.

Operatoria

- ✓ El funcionario autorizado (gerente, subgerente de gestión operativa, gestores y ejecutivos de cuenta) podrá ingresar por la opción de duplicado de póliza a través del módulo operatoria de activos, opción seguros.
- ✓ Una vez realizado el paso anterior, deberá seleccionar opción duplicados de pólizas para hacer un click en la opción ACEPTAR.
- ✓ El sistema automáticamente imprimirá tres (3) copias de la póliza formalizada.

(Ver Guía Operativa – TRANSACCIONES MÓDULO DE SEGUROS – GRUPO DEUDORES).

12.5.5 CONSULTAS

A través del sistema se podrá tener acceso a la información de los seguros vinculados a préstamos utilizando las siguientes consultas en Nácar

✓ Consultas de pólizas

A través de esta opción el sistema permite a los funcionarios consultar e imprimir un reporte con los datos básicos del contrato independientemente de su estado: preformalizado, formalizado, pendiente de baja, anulado, o cancelado. Esta consulta muestra información referente a número de póliza, tomador del seguro, fecha de nacimiento, fecha de formalización y de vencimiento, primas, etc.

✓ Consultas de movimientos

Esta opción permite a los funcionarios autorizados la consulta e impresión del reporte de movimientos efectuados sobre los seguros formalizados. Permite visualizar tanto los recibos cobrados como pendientes de cobro. De igual manera, permite ver los movimientos de modificación, cancelación y **actualización** de datos del seguro.

✓ Consulta del producto

Esta opción permite la consulta e impresión del producto (Seguros de vida), mostrando sus características básicas, lo cual resulta útil en el momento de efectuar la venta del seguro o en cualquier situación.

✓ Consulta de solicitudes

Esta opción permite la realización de consultas de los seguros según su situación (preformalizado, formalizado, cancelado, pendiente de cancelar o anulado). Esta consulta puede realizarse ingresando la entidad, la sucursal, el producto, su situación y la fecha desde que se requiere tener información.

✓ Consulta de intervinientes

Esta opción permite la visualización de información referente a los partícipes del seguro. En el caso de los seguros de vida vinculados a préstamos tiene información respecto al tomador, asegurados y beneficiario.

✓ **Consulta de asegurado**

Esta opción permite obtener información acerca del asegurado referente a:

- Seguros adquiridos con BBVA Seguros.
- La suma de cúmulos alcanzados a través de los seguros de Vida tomados con la compañía.
- Los documentos de salud que han sido entregados por el asegurado en el momento de suscripción de los seguros.
- Los valores asegurados.
- Datos del domicilio del cliente

Estas consultas podrán ser realizadas por los gerentes, subgerentes de gestión operativa, gestores, BBVA Seguros - Gerencia de Bancaseguros y Operaciones de BBVA Colombia.

13. MOTIVOS DE NO CONTRATACIÓN SEGUROS DE VIDA

Dentro de la política del Banco no está aceptar créditos sin seguros, no obstante existen motivos que pueden generar algunas excepciones así:

Vida Deudores

1. Persona no asegurable:

- Por edad del cliente, cuando es mayor a 74 años y 364 días. Si es por reestructuración BBVA Seguros podrá aceptar el riesgo.
- Cuando el riesgo es "rechazado" por BBVA Seguros, en estos casos se debe solicitar póliza endosada de forma flexible.

2. Póliza endosada:

- Cuando el cliente tiene contratado su riesgo con otra aseguradora en el ramo de vida.
- Cuando el riesgo es "rechazado" por BBVA Seguros. En estos casos se debe solicitar póliza endosada.

14. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS

Se hará por cancelación anticipada del crédito por primas debitadas después de haberse presentado un siniestro, por error en el valor asegurado o por duplicidad de pólizas.

La sucursal deberá tramitar a través del correo electrónico clientes@bbvaseguros.com.co estas devoluciones quien hará los abonos respectivos.

15. PAGO DE PRIMAS A LA ASEGURADORA

- ✓ Diariamente el sistema cobra las primas que se generan por los seguros deudores. Se abonará a BBVA Seguros el valor recaudado una vez descontada la comisión del Banco.
- ✓ A la cuenta de BBVA Seguros será abonado el total de las primas de seguros recaudadas y no recaudadas (hasta 180 días de mora ó hasta que el préstamo cambie su estado a cobro jurídico, (lo que suceda primero). Para los créditos propiedad de la Titularizadora Colombiana S.A. se pagarán primas de seguros durante toda la vigencia del crédito sin importar la altura de mora o su situación.

16. TRÁMITE DE SINIESTROS

En caso de siniestro, el cliente podrá comunicarse con la línea de atención al cliente en Bogotá teléfono: 3078080 y resto del país 018000934020.

BBVA Seguros pagará la indemnización por la póliza y sus amparos adicionales dentro de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de los documentos.

La oficina podrá recibir la solicitud del cliente y debe enviarlo al buzón clientes@bbvaseguros.com.co junto con la documentación adjuntando la carta proforma anexa (**Anexo No. 9**).

Las consideraciones a tener en cuenta para el trámite de siniestros se encuentran en la guía “Pago de sobrantes por reclamaciones de seguros” publicada en FARO.

El analista de Operaciones - Colocaciones debe realizar el bloqueo a los créditos que se encuentren en proceso de reclamación por indemnización de seguros y abono por reclamación en el momento de ser reconocida por parte de la compañía aseguradora a BBVA Colombia.

Nota: El trámite de indemnización de seguros no exime a los deudores del pago de las cuotas de sus obligaciones, en caso de generarse sobrante por este concepto le será reintegrado dicho valor,

16.1. Bloqueo / Desbloqueo de obligaciones

16.1.1. Bloqueo de créditos

El área de Operaciones-Colocaciones realizará bloqueos por fallecimiento o incapacidad total y permanente (ITP) del asegurado. Por medio de la nueva funcionalidad se bloquearán aquellos créditos que presenten reclamaciones en curso con base en el reporte de las compañías aseguradoras.

Mientras un préstamo se encuentre bloqueado su comportamiento será como el de un préstamo vigente pero bajo esta condición no facturará, no causará rendimientos financieros, no permitirá la carga de gastos, no permitirá pagos vía batch ni online, así mismo, en las consultas de préstamos UG los saldos permanecerán estáticos, hasta el momento en que se defina la situación en cuanto a la reclamación radicada en la compañía aseguradora.

La condición de crédito bloqueado por reclamación de seguros se puede visualizar en las pantallas de consultas U202 *Situación actual del préstamo* y U402 *Consulta de la deuda* y en la U400 *Consulta del movimiento*.

16.1.2. Bloqueo de créditos con redescuento

Antes del bloqueo de obligaciones con redescuento en otras entidades, es necesario proceder a la cancelación del redescuento ante el fondo correspondiente, atendiendo los circuitos establecidos para este propósito y una vez se haya ejecutado dicha operación, se procederá a realizar el bloqueo.

16.2. Desbloqueo de créditos

Si la compañía aseguradora objeta la reclamación del cliente, el área de Operaciones-Colocaciones procederá a desbloquear la obligación, con lo cual el aplicativo activará la actualización de los saldos de la obligación; esto causará los rendimientos financieros, cargará los gastos etc.

16.3. Abono / cancelación a créditos con reconocimiento de seguro

Cuando la reclamación prospere, el área de Operaciones-Colocaciones efectuará los abonos a las obligaciones, a través de las pantallas habilitadas mediante esta nueva funcionalidad.

16.3.1. Reconocimiento de indemnizaciones por fallecimiento o por ITP del asegurado.

En este evento se cancelará la totalidad de la obligación.

Cuando el reconocimiento de la Compañía aseguradora no cubra la totalidad del saldo, se procederá a reconocer una condonación por el valor faltante de cancelar, monto que será registrado en las cuentas de P&G de la oficina gestora.

Cuando existan abonos posteriores a fecha del siniestro hasta la fecha de bloqueo, el aplicativo Módulo de préstamos Altamira generará una cuenta por pagar por el excedente, monto que se reembolsará al cliente o reclamantes (incluyendo honorarios que hayan estado a cargo del titular).

16.3.2. Sobrantes a favor del cliente

En el evento de generarse una cuenta por pagar originada en un mayor valor reconocido por la compañía de seguros o por abonos posteriores a fecha del siniestro, el área de Operaciones-Colocaciones segmentará dicho saldo a la oficina gestora del préstamo, quienes serán los responsables de reintegrar estos valores a los clientes o beneficiarios; para lo pertinente el SOAC de la oficina gestora impartirá las autorizaciones correspondientes para que a través de la caja se efectúe el reembolso al reclamante.

En caso de presentarse un siniestro se deberá seguir el siguiente procedimiento:

16.4. PAGO DE SINIESTRO

OFICINA BBVA COLOMBIA

✓ VIDA E INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE:

BBVA Seguros pagará la indemnización a que está obligada por la póliza y sus amparos adicionales dentro de (3) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación completa que sustente el siniestro. El mismo lapso de tiempo será utilizado por BBVA Seguros para objetar el pago.

Para sustentar las reclamaciones se deben presentar los documentos relacionados en el **(Anexo No.9)**. **TENIENDO EN CUENTA QUE LOS CRÉDITOS OTORGADOS EN SU OPORTUNIDAD POR GRANAHORRAR BANCO COMERCIAL S.A. FUSIONADO POR BBVA COLOMBIA, CONSERVARÁN LA SUMA ASEGURADA, LAS COBERTURAS Y LOS BENEFICIARIOS DESIGNADOS POR LOS DEUDORES EN LA FECHA DE CONTABILIZACIÓN Y DESEMBOLSO DE LOS RESPECTIVOS CRÉDITOS, LOS SINIESTROS DE CREDITOS DE LIBRANZAS Y VEHÍCULOS DEBEN PRESENTAR ADICIONAL LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:**

1. Documento de identidad de los beneficiarios.
2. Registro civil de nacimiento de los beneficiarios.
3. Registro civil de matrimonio o su equivalente.

Los certificados de saldos de las obligaciones a indemnizar deben expresarse en la misma denominación en que fueron otorgados (UVR o pesos). **(Ver Anexo No.11)**

16.5. AVISO DE SINIESTRO

El plazo para dar aviso de siniestro es de 60 días comunes siguientes a aquel en que el Banco conoce del mismo.

IMPORTANTE

EL TRÁMITE DE RECLAMACIÓN DE CRÉDITOS ADMINISTRADOS A LA TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A. (0014), DEBE SER ENVIADO INICIALMENTE AL CENTRO GESTOR DE ESTAS OBLIGACIONES EN DIRECCIÓN GENERAL, ÁREA DE COLOCACIONES (0873).

- ✓ **EL TRÁMITE DE CUALQUIER OTRA RECLAMACIÓN ESTA CENTRALIZADO EN LAS OFICINAS DE BBVA SEGUROS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.**
- ✓ **EL BANCO DEBERÁ ENVIAR AVISO DE SINIESTRO A LA CARRERA 15 No. 95-65 PISO 5.**
- ✓ **LA OFICINA NO DEBE RECIBIR DEL BENEFICIARIO NI ENVIAR A LA ASEGURADORA DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA PARA EL TRÁMITE DEL SINIESTRO.**
- ✓ **TAN PRONTO BBVA SEGUROS INFORME A LA OFICINA DEL PAGO DEL SINIESTRO Y ABONE LA PARTIDA CORRESPONDIENTE, SE DEBERÁ PROCEDER A CANCELAR EL CRÉDITO Y EN FORMA AUTOMÁTICA SE CANCELARÁN LOS SEGUROS VINCULADOS.**

16.6. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SINIESTRO POR PARTE DE LA ASEGURADORA

Una vez la aseguradora reciba la documentación completa, formalizará la reclamación y realizará las siguientes actividades:

- ✓ Trámite total de la reclamación, que comprende recepción, registro, ajuste y respuesta.

Para la reclamación reconocimiento u objeción BBVA Seguros garantiza respuesta en un periodo no superior a (2) días hábiles contados a partir de la fecha en que se formalice la reclamación, es decir se demuestre la ocurrencia y la cuantía.

- ✓ Cuando se autoriza el pago de un siniestro BBVA Seguros procederá a elaborar la inter-oficina a la sucursal correspondiente.
- ✓ Si se determina que BBVA Seguros incurre en un tiempo superior a un mes para dar respuesta sobre reclamaciones radicadas con documentación completa, será responsable por el monto de intereses que genere tal demora (intereses de mora que genere el crédito después de la fecha de fallecimiento del asegurado).
- ✓ Si existen primas pendientes de cobro informadas por la oficina, BBVA Colombia debitará el valor de éstas del total a pagar a los beneficiarios legales. Una vez abonado el saldo de la deuda del crédito por parte de la Compañía de Seguros al Banco.
- ✓ Para cualquier información o consulta sobre el estado de trámite de un siniestro, el cliente podrá comunicarse a las líneas de servicio al cliente.

17. PÓLIZAS ENDOSADAS

17.1 GENERALIDADES

De acuerdo con la circular básica jurídica, título primero, capítulo 06 , numeral 4, el deudor o locatario tiene la libertad de contratar la póliza de seguro que respalde la obligación contraída con el BBVA COLOMBIA con cualquier compañía de seguros debidamente autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, aunque la institución financiera haya contratado una o varias pólizas con sujeción a los criterios previstos en el decreto 2555 de 2010 Artículo 2.36.2.1.1 y subsiguientes, así el deudor o locatario siempre conserva la facultad de tomar un seguro con una compañía diferente.

Dado que los seguros de vida representan para las instituciones financieras una seguridad adicional de los créditos que otorgan, es razonable que tales instituciones señalen unas exigencias mínimas para que las pólizas presentadas por los deudores estén adecuadas a esta finalidad. No obstante, la póliza no puede rechazarse exclusivamente sobre la base de que existe un seguro contratado por la institución financiera.

Considerando lo anterior, exponemos la política comercial exigida al respecto, la cual busca proteger los intereses del Banco.

17.2. CONDICIONES

Los requisitos mínimos para aceptar pólizas endosadas de vida fuera de la póliza colectiva del Banco son:

- ✓ Ser emitida por una aseguradora legalmente constituida en el país y de amplio reconocimiento en el mercado. (No se aceptan pólizas emitidas por empresas que actúan con amparo mutual).
- ✓ Presentar el **original** de la póliza de seguros y sus condiciones generales y particulares.
- ✓ El tomador/asegurado debe ser la persona o personas que tengan la calidad de asegurados. (deudor o locatario).
- ✓ Debe figurar como beneficiario a título oneroso de este seguro el BBVA Colombia y en caso de titularización a nombre de Titularizadora Colombiana S.A, especificando Nit.
- ✓ La póliza deberá incluir la cláusula de renovación automática.
- ✓ La póliza deberá incluir la cláusula de no revocación sin aviso previo al primer beneficiario con mínimo 30 días antes de dar la terminación de la póliza.

- ✓ El BBVA Colombia deberá exigir al cliente el original del recibo de pago de la prima de la póliza Individual expedida cuando el negocio sea nuevo y en todas las renovaciones del mismo. En el caso de pólizas colectivas (ej.: fondos de empleados) demostrar su pago.
- ✓ En caso de siniestro amparado por la póliza y sus anexos, el pago de la indemnización se hará al primer beneficiario.
- ✓ Aviso de siniestro: Queda entendido y convenido que la aseguradora acepta como plazo máximo para presentar el aviso de la reclamación treinta (30) días contados a partir de la fecha en que BBVA COLOMBIA conozca del mismo.
- ✓ Se recibirán los siguientes documentos mediante excepción siempre y cuando sean generados en un archivo PDF (póliza, clausulado y recibo de pago) y contengan la respectiva firma digitalizada.

Adicional a los puntos anteriores y de acuerdo con el tipo de seguro se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

17.3. REQUISITOS ENDOSO SEGURO DE VIDA DEUDORES

- En caso de no pagársele la prima del seguro correspondiente para renovación automática, la aseguradora se compromete a dar inmediatamente aviso escrito a BBVA Colombia para que si él desea, cancele el monto de la prima del seguro para evitar su cancelación automática, ejerciendo la facultad que consagra el numeral 3 del artículo 101 del Régimen Financiero y Cambiario.
- Amparos que debe contener la póliza objeto de respaldo del crédito:
 - ✓ Vida (muerte accidental y natural) incluyendo suicidio y homicidio **desde inicio de vigencia de la póliza.**
 - ✓ Incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización, cuya calificación de invalidez sea igual o superior al 50%.
- En ningún momento la póliza podrá terminarse por edad; la aseguradora se obliga a mantenerla vigente hasta la cancelación total de la deuda.
- Obligaciones del asegurado (deudor o locatario):
 - ✓ El tomador/asegurado debe entregar al BBVA Colombia anualmente copia del certificado de renovación expedido por la aseguradora firmando carta de entrega y el correspondiente recibo de pago de la prima. En caso de que la póliza tenga vigencia mayor a la anual se exigirá que cada año presente copia del pago de la prima y certificación de vigencia, en todo caso en el aplicativo debe ingresarse con vencimiento anual.

17.4. RENOVACIÓN DE PÓLIZAS ENDOSADAS

Es responsabilidad de la oficina efectuar continuos seguimientos, por lo menos una vez al mes a las pólizas emitidas por otras compañías de seguros y aceptadas como respaldo de créditos, con el fin de determinar las fechas de vencimiento de las mismas, así como su renovación.

Para ello la oficina cuenta con el reporte de pólizas vencidas en el Aplicativo REPO y a vencer en cada mes, adicionalmente a los clientes se les remite de forma automática una carta recordando su obligación de entregar en la oficina copia de la renovación de la póliza.

En el caso de no recibir la renovación de la póliza 15 días antes de su vencimiento, la oficina debe **gestionar la suscripción** de la misma con BBVA Seguros e informar al cliente.

Si durante los 15 días hábiles siguientes a la suscripción de los seguros con BBVA Seguros, el cliente entrega a la oficina la renovación de la póliza suscrita con otra Compañía de Seguros, la oficina deberá conservar el preferido por el cliente y cancelar el tomado con BBVA Seguros.

18. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS DE SEGUROS

Las tarifas utilizadas por el Módulo Distribución de Seguros para los cálculos de primas, al igual que los datos característicos de los seguros, serán sometidos a mantenimiento y actualización únicamente por Operaciones a través del Taller de Productos diseñado para el efecto, previa autorización o solicitud de actualización y/o modificación por parte de Segmento de Particulares **de común acuerdo con la Aseguradora, bajo los lineamientos pactados en la licitación,**

Las oficinas serán informadas sobre la actualización de tarifas a través del Portafolio de productos y servicios, el cual puede ser consultado en el Portal de Negocios Bancarios.

19. REPORTES

Los reportes generados por el módulo de distribución de seguros y enrutados a las oficinas diariamente a través de CONTROL- D son los siguientes:

NOMBRE INFORME	PROCESO	PERIODICIDAD
✓ Informe diario de facturación	PICD9050	Diario
✓ Abonos realizados a BBVA Seguros de Vida y BBVA Seguros	PICD9500	Diario
✓ Reporte cuentas por cobrar seguros deudores.	PICD9250	Diario
✓ Pólizas endosadas	PICD7035	Diario
- "poliz.endo.inferior" Pólizas vencidas y a vencer hasta diciembre 31.		
- "poliz.endo.superior" Pólizas a vencer a partir de enero 1 del siguiente año.		
✓ Reporte estadístico de pólizas activas	PICM3013	Mensual
✓ Reporte consolidado de abonos realizados a BBVA Seguros.	PICM3015	Mensual

20. DEPENDENCIA SOPORTE

Cualquier aclaración adicional relacionada con:

- El contenido de este documento sobre aspectos comerciales, manejo y normativa debe comunicarse con el área de Bancaseguros al 3471600 Ext 11153, 11718, o 11363º a la línea de atención para funcionarios al teléfono 4049003 en Bogotá o al 018000110100 a nivel nacional.
- Para soporte operativo sobre el análisis de novedades comunicarse con el TAR de su oficina.

ANEXO No. 1
REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD POR VALOR ASEGURADO Y EDAD

VALORES ASEGURADOS	HASTA 69 AÑOS Y 364 DÍAS	DESDE 70 HASTA 74 AÑOS Y 364 DÍAS
Hasta 1.750 SMMLV	Solicitud/Certificado Individual	Solicitud/Certificado Individual
Superiores a 1.750 SMMLV	Solicitud/Certificado Seguro Vida Formulario de Vinculación Formato de Aprobación de Operaciones Examen Médico Análisis de Orina Electrocardiograma Química Sanguínea: Colesterol Total-HDL, Transaminasas, Glicemia; Triglicéridos, Ácido Úrico, Creatinina, PSA.	Solicitud/Certificado Seguro Vida Formulario de Vinculación Formato de Aprobación de Operaciones Examen Médico Análisis de Orina Electrocardiograma Química Sanguínea: Colesterol Total-HDL, Transaminasas, Glicemia; Triglicéridos, Ácido Úrico, Creatinina, PSA.

ANEXO No.2
EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA PÓLIZA VIDA DEUDORES

	18	74 años y 364 días	Hasta la cancelación del crédito
	18	69 años y 364 días	Hasta los 71 años y 364 días

Para pensionados que tomen crédito bajo la modalidad de libranza la edad de ingreso será hasta los 80 años y 364 días

ANEXO No.3 SOLICITUD/CERTIFICADO SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES

BBVA Seguros
NIT. 800.226.098-4

BBVA
NIT. 860.003.020 - 1

Solicitud/ Certificado Individual
Seguro de Vida Grupo Deudores Póliza No. 0110043

Amparos: Vida, Incapacidad Total y Permanente, Desmembración o inutilización

Fecha contabilización del crédito			Oficina			Ciudad		
Año	Mes	Día						
Tomador / beneficiario						NIT		
BBVA COLOMBIA S.A.						860 003 020-1		
Vigencia desde			Vigencia hasta			Fin del crédito en las 24 horas		
Año	Mes	Día						
DATOS DEL ASEGURADO								
Nombres y Apellidos				Identificación			Edad	
Dirección		Teléfono		Sexo		Ciudad		
Fecha de nacimiento		Año	Mes	Día	M	F	Ocupación/profesión	
DATOS DEL SEGURO								
Tasa	Extra Prima	Anexo Itp		Valor Asegurado				
%	%	Si	No					
Prima Mensual	\$	Periodicidad		Vr. Prima Total				
BENEFICIARIOS								
Nombre e identificación						Parentesco		% participación
TODAS LAS PREGUNTAS DEBEN SER CONTESTADAS A MANO POR EL ASEGURADO EN FORMA CLARA SIN USAR RAYAS NI COMILLAS DECLARACIÓN DE ASEGURABILIDAD (DATOS SENSIBLES)								
Estatura	cm	Peso	Kg	Forma	Si	No	Cuántos cigarrillos diarios?	
Deportes que practica								
¿HA SIDO SOMETIDO A ALGUNA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA?								
¿SUFRE ALGUNA INCAPACIDAD FÍSICA O MENTAL?								
¿HA SIDO SOMETIDO A TRATAMIENTO ANTIALCOHÓLICO O POR DROGADICCIÓN?								
¿HA SUFRIDO O SUFRE ALGUNA ENFERMEDAD PROFESIONAL?								
¿HA SUFRIDO O SUFRE DE ALGUNA ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD DE LOS SIGUIENTES APARATOS, SISTEMAS U ÓRGANOS?								
TRASTORNOS MENTALES O PSIQUIÁTRICOS								
PARÁLISIS, EPILEPSIA, VÉRTIGOS, TEMBLOR, DOLORS DE CABEZA FRECUENTES O ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO								
BOCIO, DIABETES O ENFERMEDADES DEL SISTEMA ENDOCRINO								
REUMATISMO, ARTRITIS, GOTA O ENFERMEDADES DE LOS HUESOS, MÚSCULOS O COLUMNA								
ENFERMEDADES DEL BAZO, ANEMIAS, INFLAMACIÓN DE GANGLIOS LINFÁTICOS O ENFERMEDADES DEL SISTEMA HEMOLINFÁTICO O ENFERMEDADES INMUNOLÓGICAS								
DOLOR EN EL PECHO, TENSIÓN ARTERIAL ALTA, INFARTO O CUALQUIER ENFERMEDAD DEL CORAZÓN								
ENFERMEDADES RENALES-CÁLULOS-PRÓSTATA-TESTÍCULOS								
ASMA, TOS CRÓNICA, TUBERCULOSIS O CUALQUIER ENFERMEDAD DE LOS PULMONES O DEL SISTEMA RESPIRATORIO								
ÚLCERA DEL ESTÓMAGO O DUODENO, ENFERMEDADES DEL RECTO, ESÓFAGO, VESÍCULA, HÍGADO, DIARREAS FRECUENTES O ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO								
ENFERMEDADES EN LOS OJOS, OÍDOS, NARIZ, GARGANTA, RONQUERA O PROBLEMAS DE ÓRGANOS DE LOS SENTIDOS								
CÁNCER O TUMORES DE CUALQUIER CLASE								
SI ES MUJER, ¿HA TENIDO ENFERMEDADES O TUMORES EN SENOS, MATRIZ, OVARIOS?								
¿HA SIDO SOMETIDO EN ALGUNA OCASIÓN O LE HAN SUGERIDO LA PRÁCTICA DE EXAMEN PARA DIAGNÓSTICO DEL SIDA? CASO POSITIVO INDIQUE EL RESULTADO.								
¿SUFRE O HA SUFRIDO CUALQUIER PROBLEMA DE SALUD NO CONTEMPLADO ANTERIORMENTE?								
SI CONTESTÓ AFIRMATIVAMENTE CUALQUIERA DE LAS ANTERIORES PREGUNTAS, DETALLE LA ENFERMEDAD Y FECHAS DE OCURRENCIA:								
NO FIRME ESTA SOLICITUD SIN LEER ESTE TEXTO								
El cliente se obliga a suministrar información veraz y verificable, actualizar la información personal, comercial y financiera, por lo menos una vez al año o cada vez que así lo solicite BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. entregando los soportes y documentos correspondientes.								
Declaro que mis recursos, no provienen de actividad ilícita alguna contemplada en la legislación Penal Colombiana Vigente; cualquier inconsistencia en la información consignada en esta solicitud, exime a la compañía de toda responsabilidad. Expresamente declaro que todas las respuestas aquí son exactas, completas y verdicas y acepto que cualquier omisión, inexactitud o reticencia de las mismas, sean tratadas de acuerdo con el artículo 1058 del código de comercio.								
Artículo 1068 del Código de Comercio. Terminación automática del Seguro. " La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión de la expedición del contrato ". Persona jurídica Gran Contribuyente según Res. 7714 16/12/1996. Retenedores de ICA e IVA. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983.								
Se informa que es facultativo que responda preguntas sobre datos sensibles (salud, sexo, religión, entre otros) o sobre menores de edad. Sus derechos son los previstos en la Constitución y las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.								
En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1981, autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Toda información que posea sobre mi salud y/o epícrisis o historias clínicas con posterioridad a la ocurrencia de alguno de los riesgos amparados. La presente solicitud formará parte del contrato de seguro que aquí se solicita, si éste llegare a celebrarse.								
CLÁUSULA DE BENEFICIARIO ONEROSO (ENDOSOS): Se designa como beneficiario principal del valor de la indemnización del presente seguro de vida como de los demás amparos contratados a: BBVA COLOMBIA S.A., con el único y exclusivo fin de garantizarle el pago de una deuda a su cargo. En consecuencia, y de conformidad con el artículo 1146 del Código de Comercio, mientras subsista la deuda anterior con éste beneficiario, la póliza no podrá ser revocada o modificados sus beneficiarios o su valor asegurado, sin previo aviso por escrito al beneficiario principal y autorización del mismo. Si se llega a causar el derecho de indemnización pactada en el presente seguro, cuando la deuda a cargo del asegurado y a favor del beneficiario anteriormente designado se hubiere extinguido o disminuido por cualquier causa, será beneficiario sustituto por el saldo del seguro. LOS DESIGNADOS POR EL ASEGURADO O EN SU DEFECTO LOS DE LEY. La presente póliza permite ser cedida o endosada en caso de titularización de cartera.								
Autorizo a BBVA COLOMBIA S.A. cargar a mi Cuenta Corriente, de Ahorros y/o Tarjeta de Crédito No. _____ o a cualquier otro depósito de dinero que tenga en dicho Banco, el valor de la prima de acuerdo con la periodicidad de pago elegida.								
FIRMA DEL SOLICITANTE								
El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: www.bbvasseguros.com.co y www.bbva.com.co								
CERTIFICO QUE RECIBÍ LA INFORMACIÓN RELATIVA AL PRODUCTO DE FORMA CLARA Y COMPLETA, QUE DILIGENCIE LIBREMENTE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ÉSTA SOLICITUD Y SUSCRIBO EL PRESENTE DOCUMENTO COMO CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL PRESENTE SEGURO.								
Como constancia se aprueba y firma en la ciudad de _____ el _____ de _____ de _____								
FIRMA DEL SOLICITANTE								
 FIRMA AUTORIZADA BBVA SEGUROS DE VIDA S.A. NIT. 800.226.098-4								
Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida S.A, Carrera 15 No. 95 - 65 Teléfono 2191100 Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá 3078080 Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C., Teléfono 3438385, e-mail: defensoria.bbva@bbva.com.co								

VICILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO No.4

AUTORIZACIÓN MÉDICA

BBVA Seguros

AUTORIZACIÓN PARA EXÁMENES MÉDICOS

Ciudad: _____

Fecha: _____

Doctor(a): _____

Dirección: _____ Tel.: _____

De manera atenta solicitamos practicar las siguientes pruebas médicas al Sr(a),

Identificado(a) con la Cédula de Ciudadanía No. _____
Cliente de la sucursal Bancaria _____, quien desea
tomar un seguro de vida con nuestra compañía.

Previo al examen, agradecemos identificar al solicitante.

Valor Asegurado \$ _____

- Examen médico (en formato de la aseguradora)
- Parcial de orina
- Electrocardiograma en reposo
- Química sanguínea que contenga: Glicemia, colesterol total, HDL, LDL, triglicéridos, transaminasas, creatinina, uricemia.
- Cuadro hemático con VSG.
- H.I.V.
- P.S.A. (Antígeno Prostático) para mayores de 50 años

Observaciones: _____

Los resultados favor enviarlos a: BBVA Seguros (Suscripción Vida)
Dirección: Carrera 11 # 87-51 piso 6 Bogotá
Teléfonos: 2191100 Ext: 1238-1236

El valor de este servicio lo cancelaremos a la presentación de su cuenta de cobro respectiva, de acuerdo con las tarifas y condiciones pactadas.

Cordialmente,

Nombre de la persona que autoriza

Firma autorizada y Sello

ANEXO No.5 DIRECTORIO MÉDICO A NIVEL NACIONAL

CIUDAD	MEDICO EXAMINADOR	ENTIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E - MAIL
ARMENIA / PEREIRA	ALEJANDRO MEJÍA	LABORATORIO CLINICO MARTHA LUCIA HOYOS / MLH	Calle 17 Nte No 14-39	(6)7498080 -7494110 CEL. 3158502130	alejmh@hotmail.com
ARMENIA	EDUARDO LEON TRUJILLO HENAO	EDIFICIO PLAZUELA DE LOS FUNDADORES	Cra 13 A No 1 A - 125	(6)7459347 CEL. 3104568335	eltruis86@hotmail.com
BARRANQUILLA	MAURICIO RAFAEL SALCEDO ANGULO		Cra 43 No 72-122 Cons No. 804	(5) 3588008 CEL. 310 6381149 - 300 8180321	docsalcedo@gmail.com
BARRANQUILLA	AMELIA EUGENIA MARTINEZ TELLO	CENTRO MÉDICO CHICAGO	Cra 58 No 70 - 129 Cons. 312	TEL (5) 3601797 CEL. 311 4070417	ameliamartinez@hotmail.com
BOGOTÁ	JORGE CASTAÑEDA CAMACHO		Calle 134 No. 7B -83 Cons. 420	TEL. (1) 5223800 CEL. 310 2458544	jocasca@hotmail.com
BOGOTÁ	MARCELA RIGUEROS	UNIDIAGNÓSTICO MORAL & RIGUEROS	Autorte No 100 - 12 Cons 202	Tel (1) 8000027 Ext 101 - Ext 104	agenda@unidiagnostico.com
BOGOTÁ	CAMILO ALFONSO BRICEÑO ORDOÑEZ	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA S.A.S	Clle 145 No 91 - LC 10 - 104 P2	6836020	contabilidad@unidadortopedia.com ; gilar.gonzalezueot@gmail.com
BOGOTÁ	JOSÉ JOAQUÍN PONTÓN ESPINOSA	CLÍNICA MARLY	Cra 13 No. 49 - 40 Cons. 527		docponton@yahoo.es
BUGA	EDGAR AUGUSTO LOZADA RAMIREZ		Calle 5 # 16-06	TEL: (2)2278607 - CEL.3163494357	edlosada1@hotmail.com ; luzamedna@hotmail.com
BUCARAMANGA		LABORATORIO HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA	Calle 48 # 32 - 25 Cabeera Bucaramanga	Tel (7) 6 787870 ext 1226 - 2163	saludocupacional@higueraescalante.com ; narlysuarez@higueraescalante.com
BUCARAMANGA	JAIME ENRIQUE GÓMEZ	EDIFICIO MÉDICO SAN PÍO	Cra 34 No.46 - 46 Cons. 304	TEL. (7)6433335 CEL.3012176707	dr.jaimegomez@gmail.com
BUENAVENTURA	SOFFY ROMERO HINESTROZA		Av. SIMÓN BOLÍVAR Cra 42 No. 5-72	TEL. (2) 2447476 CEL. 314 6311837	soffyromero@hotmail.com
CALI	MAURICIO OSORNO VILLALBA	SEDE NACIONAL DE COOMEVA	Calle 13 No. 57 -80 Cons. 36 piso 4	TEL(2) 5240630 CEL. 315 4255115	osorno.mauricio@hotmail.com ; yufucar@hotmail.com
CALI	DANIEL RAMELLI	LABORATORIO CLINICA DE CITOLOGÍA Y PATOLOGÍA LTDA	Calle 23 Nte No 6 A N-17 Cons. 304	TEL. (2) 6687360-6613055	ramellid@yahoo.com
CALI	PEDRO ANTONIO DONCEL		Calle 5 C N 39-41	TEL. (2) 5534436	pdoncel@inbanaco.com
CARTAGENA	ROBERTO AMBRAD GHISAYS	CENTRO MÉDICO PRIDMA	Castillo Grande Cra 6 No 5 - 161	CEL. 3008141117	robertoambrad@cimpre.com
CUCUTA	XIMENA CAICEDO GUTIERREZ	LABORATORIO HEMATOLOGICO	CL 18 # 1 91 Barrio Blanco	TEL. 5721014 CEL. 3153813747	laboratoriohematologico@hotmail.com
CUCUTA	CECILIA CONCHA CORTES	CENTRO MEDICO NORTE	Av. 1a. No. 17 93 Cons. 201	TEL(7) 571 87 16 CEL. 3002036921	concha_cecilia@yahoo.com
FLORENCIA	GUIDO ALBERTO CABAL	CONSULTORIO CEDOF	Cra 10 No. 9 -70	TEL. (8) 4354571 CEL. 310 2532346	cabalcastro@hotmail.com
IBAGUE	JUAN MANUEL MOSQUERA	MEDICADIZ CONSULTA EXTERNA	Cra 4 D # 32-47 Barrio Cadiz	CEL. 3157939733 - No fijo	juanmamosquerar@hotmail.com
IBAGUE		CLINICA MINERVA S.A	Clle 11 No 01 - 85	Tel: (8) 2 709710 Ext. 213	iefe.facturacion@clinicaminerva.com ; gerencia@clinicaminerva.com
LA DORADA	JUAN VICENTE ARIAS M.	CENTRO MEDICO LA PAZ	Cra 4 No 12 - 30 Cons 202	TEL. (6)8572382 - 8572087 CEL. 3122575454	riofrio46@hotmail.com
MANIZALES	LOPEZ JARAMILLO JAIME EDUARDO - LUZ AMPARO GONZALES HERRERA	CLÍNICA SANTILLANA	Cra 24 No 56 - 50 Barrio Belén	TEL. (6)8811111 - 8878880 EXT.118	gerencia@clincasantillana.com ; jaimelopez1966@hotmail.com
MEDELLIN	MAURICIO ALVARADO VÁSQUEZ	CLÍNICA LAS VEGAS	Cil 2 Sur No 46 - 55 Clínica las Vegas Cons 320	TEL. (4) 266 80 98 - 317 5007950	civegas320@yahoo.com.co
MEDELLIN	JORGE HUMBERTO ECHEVERRI MEJIA	TORRE DANN CARLTON	Cra 43 A No. 7-60 Cons. 1407	TEL. (4)2888020 - CEL. 311 7433300	jorgehechem@une.net.co
MONTERIA	CHARLES DE JESÚS BUELVAS JIMENEZ	CENTRO INTEGRAL DE SALUD	Calle 28 W No 6 -27	TEL. (4)7841708 CEL. 3157443299	charles.bueivas@yahoo.com
NEIVA	MILLER MOSQUERA		Calle 12 No 5 - 11 Unimed	058 8715574 / 8720519 / 8720331	
PASTO	LUIS CARLOS GUERRERO TORRES		Clle 19 A No 31 - 49 Barrio Las Cuadras	TEL (2) 7 313526	lsgt51@gmail.com
PASTO	ZARA RECALDE	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO LTDA	Cra. 28 No. 17 39 Piso 1	TEL. (2) 7222487 7290452 CEL. 3147919760	lespecializadotda@hotmail.com
PEREIRA	VICTOR MANUEL LONDOÑO RAMIREZ	EDIFICIO CLINICA LOS ROSALES - PEREIRA	Cra 9 A o 25 - 25 P4 Cons 415 Torre A	TEL (6) 3 333432 - 3 243962 CEL: 300 6124870	victoreme_londono@yahoo.com
PEREIRA	HECTOR JAIME HURTADO BEDOYA	CLINICA CRUZ VERDE	Calle 22 No. 5 32 Cons. 4	TEL. (6)3334532 - CEL.3104503770	negrohurtadob@hotmail.com
POPAYAN	JAIME ARISTIZABAL	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO MARTHA PERDOMO	Cra 7 -18 N 23 Piso 2o Ciudad Jardín	TEL (2) 8368211 CEL. 310 8491932	aristi55@hotmail.com
SANTA MARTA	JOSE GALO DIAZ GRANADOS MARTINEZ		Cra 2 No 22 - 41	Tel: 4 210827	josegalo59@hotmail.com
TUNJA	DIANA MARIA ROTTENBERGH	LABORATORIO BIOLINICO AUTOMATIZADO EXAMINAR IPS	Cra 11 N 17-23 Local 1 Y 3	TEL. (8) 7426821 CEL. 3203435714	labexamina@hotmail.com
VILLAVICENCIO	ALEXANDRA SUESCUN CARVAJAL	CONSULTORIO MÉDICO	Clle 33 B No 36 - 36 Cons. 6 Barrio Barzal	CEL. 300 3086344	gerencia@alexandrasuescuncarvajal.com ; serviciocliente@alexandrasuescuncarvajal.com
VALLEDUPAR	ADALBERTO MAESTRE	LABORATORIO CLINICO CRISTHAM GRAM	Cra 15 No 16-80 - TRANV 18 No. 20 94 Cons. 110 Centro Médico Penta	TEL. (5) 5711874 / CEL. 3162433264 - 5898015	gerencia@abcristhamgram.com
VALLEDUPAR	JUSTO SEGUNDO DIAZ PUMAREJO		Calle 16 No 15-51	TEL. (5) 5711878 / CEL. 3008170766	jusedpu@hotmail.com

ANEXO No.6
TASA DEL GRUPO POR EDAD ALCANZADA POR TIPO DE CARTERA (POR CADA MIL DE VALOR ASEGURADO)

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	OCB, Agrocuenta, Digitales, y Consumer Finance	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
TASAS ANUALES			
20	2,8483	5,5542	2,510
21	2,8722	5,6008	2,510
22	2,9069	5,6685	2,510
23	2,9435	5,7398	2,550
24	2,9796	5,8102	2,590
25	3,0062	5,8621	2,630
26	3,0445	5,9368	2,660
27	3,0832	6,0122	2,680
28	3,1122	6,0688	2,720
29	3,1531	6,1485	2,740
30	3,1944	6,2291	2,760
31	3,2499	6,3373	2,790
32	3,2939	6,4231	2,810
33	3,3511	6,5346	2,870
34	3,3974	6,6249	2,890
35	3,4331	6,6945	2,920
36	3,4819	6,7897	2,960
37	3,5443	6,9114	3,050
38	3,6206	7,0602	3,100
39	3,6994	7,2138	3,150
40	3,7912	7,3928	3,220
41	3,8984	7,6019	3,290
42	4,0325	7,8634	3,370
43	4,2204	8,2298	3,470
44	4,4492	8,6759	3,580
45	4,7463	9,2553	3,750
46	4,8517	9,4608	3,950
47	5,3195	10,3730	4,220
48	5,8812	11,4683	4,470
49	6,5155	12,7052	4,720
50	7,2129	14,0652	5,220
51	7,9379	15,4789	5,780
52	8,6671	16,9008	6,390
53	9,3644	18,2606	7,030
54	10,0167	19,5326	7,680

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	OCB, Agrocuenta, Digitales, y Consumer Finance	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
TASAS ANUALES			
55	10,5830	20,6369	8,300
56	11,0483	21,5442	8,870
57	12,0066	23,4129	9,370
58	12,3943	24,1689	9,780
59	12,9224	25,1987	10,540
60	13,7261	26,7659	10,860
61	14,8506	28,9587	11,320
62	16,2660	31,7187	12,020
63	17,9772	35,0555	13,000
64	19,9753	38,9518	14,230
65	22,1934	43,2771	15,750
66	24,6546	48,0765	17,500
67	27,2417	53,1213	19,410
68	29,8456	58,1989	21,590
69	32,4756	63,3274	23,830
70	35,1934	68,6271	26,110
71	35,7845	69,7798	28,000
72	38,9686	75,9888	30,130
73	42,5618	82,9955	32,730
74	47,5291	92,6817	36,110
75	53,3934	104,1171	39,110
76	61,5933	120,1069	42,980
77	66,6542	129,9757	47,780
78	74,7050	145,6748	52,760
79	86,7960	169,2522	59,980
80	98,2662	191,6191	69,910
81	112,9250	220,2038	82,080
82	132,0500	257,4975	97,970
83	156,2246	304,6380	116,200
84	181,9411	354,7851	137,900
85	215,4889	420,2034	164,790
86	241,2404	470,4188	191,200
87	270,1794	526,8498	
88	302,7444	590,3516	
89	339,0681	661,1828	
90	379,9853	740,9713	

ANEXO TASA PREMIUM, BANCA PERSONAL Y COMPRAS DE CARTERA POR EDAD ALCANZADA POR TIPO DE CARTERA (POR CADA MIL DE VALOR ASEGURADO)

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
TASAS ANUALES		
20	2,5635	2,260
21	2,5850	2,260
22	2,6162	2,260
23	2,6492	2,290
24	2,6816	2,330
25	2,7056	2,360
26	2,7401	2,400
27	2,7749	2,420
28	2,8010	2,440
29	2,8378	2,460
30	2,8750	2,490
31	2,9249	2,510
32	2,9645	2,530
33	3,0160	2,580
34	3,0577	2,600
35	3,0898	2,630
36	3,1337	2,660
37	3,1899	2,750
38	3,2585	2,790
39	3,3295	2,840
40	3,4121	2,900
41	3,5086	2,960
42	3,6293	3,030
43	3,7984	3,120
44	4,0043	3,230
45	4,2717	3,380
46	4,3665	3,560
47	4,7876	3,800
48	5,2931	4,020
49	5,8640	4,250
50	6,4916	4,690
51	7,1441	5,200
52	7,8004	5,750
53	8,4280	6,330
54	9,0150	6,910

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
TASAS ANUALES		
55	9,5247	7,470
56	9,9435	7,980
57	10,8059	8,440
58	11,1549	8,800
59	11,6302	9,480
60	12,3535	9,770
61	13,3655	10,190
62	14,6394	10,810
63	16,1795	11,700
64	17,9778	12,810
65	19,9741	14,170
66	22,1891	15,750
67	24,5175	17,470
68	26,8610	19,430
69	29,2280	21,440
70	31,6741	23,500
71	32,2061	25,200
72	35,0717	27,120
73	38,3056	29,460
74	42,7762	23,500
75	48,0541	26,200
76	55,4340	29,680
77	59,9888	34,000
78	67,2345	39,380
79	78,1164	45,880
80	88,4396	53,920
81	101,6325	64,870
82	118,8450	79,170
83	140,6021	95,580
84	163,7470	109,710
85	193,9400	126,710
86	217,1164	145,080
87	243,1615	
88	272,4700	
89	305,1613	
90	341,9868	

ANEXO No.7 FLUJO SUSCRIPCIÓN VIDA

	SUSCRIPCIÓN GRUPO VIDA DEUDORES	CLIENTE	BBVA COLOMBIA	BBVA SEGUROS		
			OFICINA	RED MÉDICA	EXÁMENES MÉDICOS	SUSCRIPCIÓN VIDA
1	Inicio					
2	Diligencia formulario de vinculación					
3	Aprueba solicitud de crédito, revisa los cúmulos e informa requerimientos para adquirir póliza					
4	¿ Requiere exámenes médicos de acuerdo a lo establecido en la tabla de requisitos?					
5	¿ Hay cobertura de la Red Médica?					
6	Indicar al cliente cuáles son los exámenes que debe practicarse					
7	Gestiona los exámenes solicitados y los radica en la oficina del Banco BBVA					
8	Diligencia autorización médica para realizar los exámenes, solicita la cita e informa al cliente donde puede realizarse los exámenes					
9	Realiza los exámenes y envía a BBVA Seguros					
10	Recibe los exámenes o documentos gestionados por el cliente y los envía a BBVA Seguros					
11	Recibe exámenes o documentos, organiza con la solicitud individual de seguro, verifica los cúmulos					
12	Revisa resultado de exámenes y analiza riesgo de acuerdo a políticas de suscripción					
13	¿ Necesita otros exámenes médicos?					
14	Informa a la oficina del Banco BBVA para que le comunique al cliente					
15	Comunica al cliente los exámenes que debe realizarse					
16	¿ Requiere información complementaria?					
17	Informa a la oficina del Banco BBVA para que le comunique al cliente la documentación complementaria que debe allegar					
18	Comunica al cliente la documentación complementaria que debe allegar para continuar con el estudio del seguro					
19	Gestiona la documentación complementaria y la radica en la oficina del Banco BBVA					
20	¿ Requiere condiciones adicionales para ser asegurado?					
21	Comunica a la oficina del Banco BBVA las condiciones de aceptación de la póliza: Extraprima y/o Limitado					
22	Informa al cliente las condiciones adicionales de aceptación de la póliza					
23	¿ Acepta las nuevas condiciones?					
24	Gestiona póliza endosada					
25	Firma Anexo de condiciones de asegurabilidad en señal de aceptación de las condiciones					
26	Envía a BBVA Seguros el Anexo de condiciones firmado por el cliente					
27	Preformaliza la póliza en el sistema e informa a la oficina del Banco BBVA					
28	Desembolsa el crédito y formaliza la póliza de seguros en el sistema. Imprime tres copias de la póliza					
29	Entrega una copia de la póliza al cliente, archiva documentos y envía copia de documentos a BBVA Seguros					
30	Valida documentación y envía al servicio de archivo de BBVA Seguros					
31	Fin					

CONVENCIONES

- Actividad
- Enlace de Actividad
- Inicio / Fin

- Decisión
- Control de Actividades

ANEXO No.8

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD

BBVA Seguros

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD POLIZA DE VIDA GRUPO DEUDORES

Señores
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Ref.: Aceptación Condiciones Asegurabilidad

Yo, _____ identificado(a) con cédula de ciudadanía _____, acepto las condiciones otorgadas por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. para ser incluido como cliente de la póliza de Vida Grupo Deudores, que respalde mis créditos que contrate a partir de la fecha de firma del presente documento.

EXTRAPRIMA:	
-------------	--

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	
--------------------------------	--

Se firma en la ciudad de _____ a los ____ días del mes de _____ del año **2016**

Cordialmente,

Firma titular del crédito
CC.

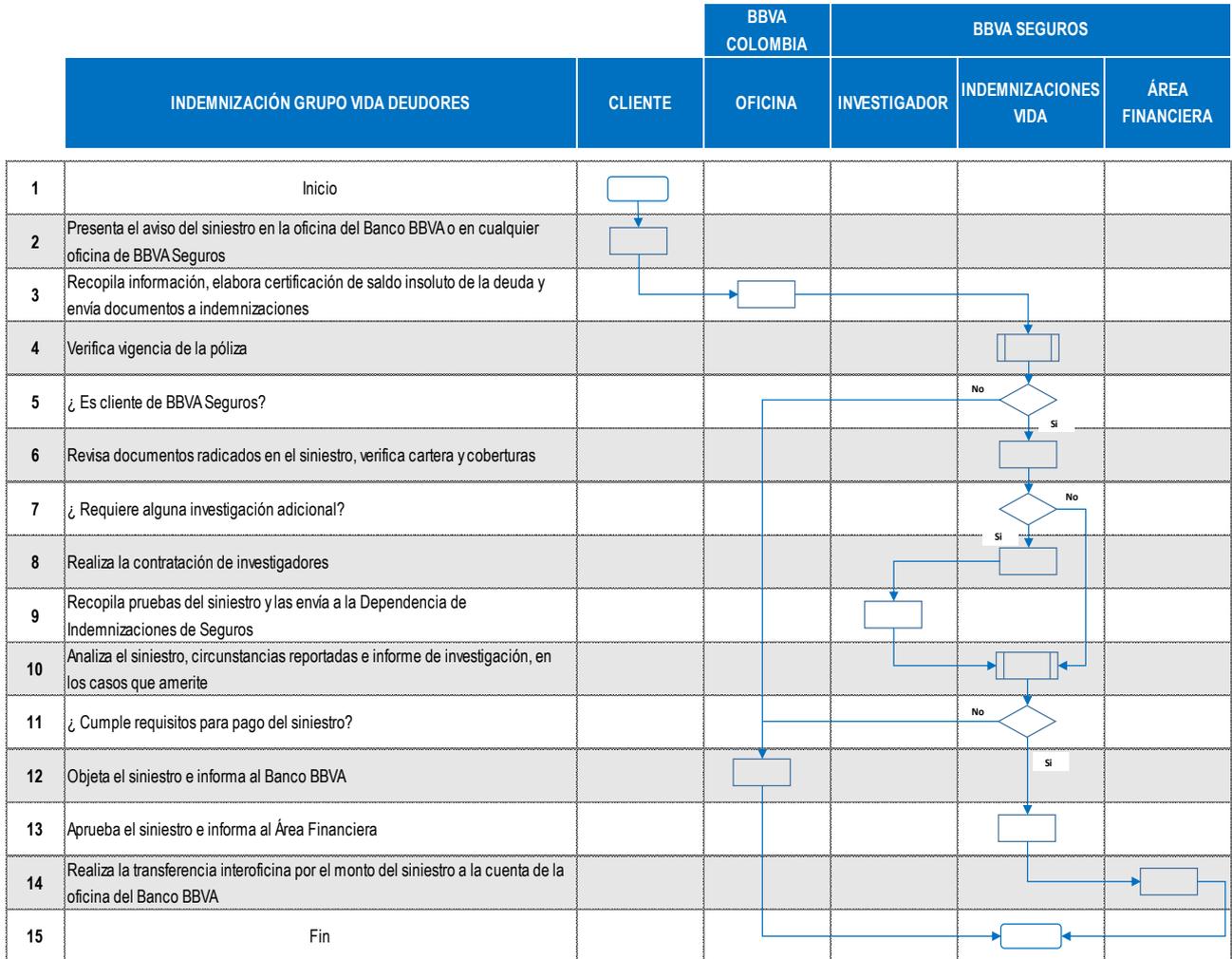
ANEXO No.9

DOCUMENTOS PARA RECLAMACIONES

DOCUMENTOS	INDEMNIZACIÓN MUERTE		INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	
	BENEFICIARIO	BANCO	BENEFICIARIO	BANCO
Carta de Reclamación	X		X	
Formato definido por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. para efectuar el reclamo, debidamente firmado por el gerente de la oficina				X
Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado	X		X	
Registro Civil de defunción	X			
Historia clínica completa con antecedentes médicos	X		X	
Acta de levantamiento del cadáver (Si la muerte fue accidental)	X			
Carta de reclamación formal por parte del Banco, firmada por el gerente del Banco		X		X
Solicitud / Certificado Seguro de Vida de asegurado o póliza firmada por el asegurado		X		X
Declaración de asegurabilidad		X		X
Certificado saldo insoluto de la deuda a la fecha de siniestro, en papel membreteado y firmado por parte del gerente de la oficina BBVA Colombia		X		X
Calificación de la incapacidad emitida por la EPS o Junta médica Regional o Nacional de calificación			X	
Muerte presunta por desaparición:	X			
1. Presentar aviso a la compañía de la desaparición del asegurado dentro de los tres meses siguientes a que se halla tenido noticia del asegurado				
2. Presentar la sentencia mediante la cual se declara la muerte presunta				

ANEXO No.10

FLUJO INDEMNIZACIONES VIDA



CONVENCIONES



ANEXO No.11 PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN SINIESTRO




FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INDEMNIZACIONES
Presentación de reclamación Siniestro

Ciudad:

Fecha: DD/MM/AAAA

INFORMACIÓN DEL CLIENTE (Asegurado)

Nombre Completo	Tipo y Número de Identificación

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE (Beneficiario)

Nombre Completo	Tipo y Número de Identificación	
Correo Electrónico	Teléfono Fijo	Celular

Reclamo por el siguiente Motivo:

Fallecimiento (Vida)	Incapacidad Total y Temporal (ITP)	Haga (ITP)
Incapacidad Total y Permanente (IPP)	Desempleo (DS)	Hurto (HR)

De acuerdo al motivo reclamado, adjuntar los siguientes documentos:

Documento	Vida	ITP	ITT	DS	IT	HT
Formulario de solicitud de indemnización	x	x	x	x	x	x
Registro civil de defunción	x					
Acta de levantamiento del cadáver (aplica para muerte accidental)	x					
Calificación de la Incapacidad (Emitida por la Junta Médica Regional o Nacional de Calificación)		x				
Incapacidad (Certificación de la EPS o médico tratante del mes de Incapacidad)			x			
Certificado médico actualizado donde conste la desmembración (si aplica)		x				
Hoja de bitácora (amplia y complete con antecedentes psicológicos)	x	x	x			
Documentos beneficiarios (Demos tramo parentesco) (No aplica para Hipotecario)	x					
Certificación de su anterior empleador (donde indique el tipo de contrato, fecha de ingreso, fecha de terminación y causa del despido, y/o copia del contrato)				x		
Declaración juramentada 30 días posterior a la fecha de despido y antes sucesivamente durante los siguientes 6 meses si es la despedido.				x		
Copia de la liquidación elaborada por el empleador y/o acuerdo de conciliación				x		
Fotografías de los bienes afectados					x	
Cotización de reparación o reposición de los bienes afectados					x	
Denuncia penal						x
Certificación de BBVA Colombia S.A., fallido o el caso, según corresponda con relación al hurto de hurto.						x

* Las aseguradoras solo adjuntará los documentos adjuntados en el caso de ser requerido

Escríbenos al correo dientes@bbvasseguros.com.co
o comuníquese en Bogotá al 307 80 80 o a nivel nacional
018000 934 020

Firma del Cliente o Reclamante
Cédula:

IMPORTANTE: La Compañía de Seguros podrá solicitar documentación adicional relacionada con la demostración de la ocurrencia, cuantía de la pérdida, determinación de las circunstancias del siniestro, así como para la verificación de las garantías exigidas en el contrato de seguros suscrito.

21. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIO
1	16/05/ 2016	Emisión
2	23/06/ 2016	Se incluye una condición adicional para la formalización del seguro
3	04/01/2017	Simplificación Normativa - Actualización política

POLITICAS DE SUSCRIPCIÓN PARA CLIENTES QUE PADEZCAN Y DECLAREN UNA ENFERMEDAD EN LOS CUESTIONARIOS DE ASEGURABILIDAD

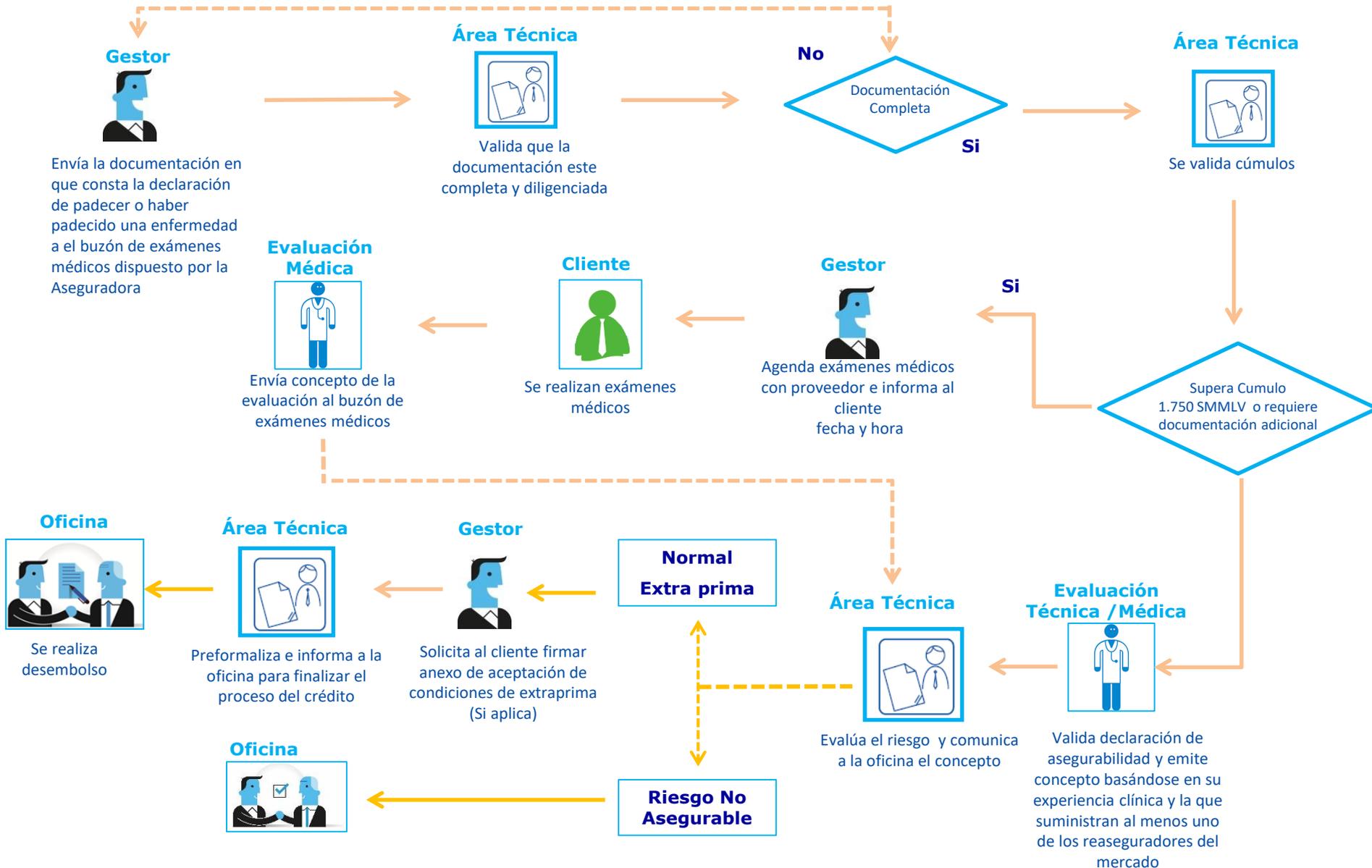


Objetivo

La selección de **Riesgos Médica** tiene como objetivo comprobar el estado de salud de los solicitantes y determinar si éste es satisfactorio a fin de que se proceda a su aceptación, calculo de extraprima o rechazo definitivo.

Se refiere a las pruebas y exámenes médicos especificados en la tabla de requisitos de asegurabilidad, los cuales comprenden todos los aspectos de salud del solicitante y deberán ser practicados por médicos examinadores pertenecientes a la Red Médica de la Aseguradora.

Circuito Exámenes Médicos y Determinación de extraprima o de inasegurabilidad



Proceso de Exámenes Médicos

El área técnica con el fin de brindar soporte a las oficinas y oportunidad en los tiempos de respuesta ha creados dos buzones;



exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co



exámenespremium.co@bbvaseguros.co



A través de estos buzones se reciben las solicitudes y se da respuesta a las oficinas respecto del estado de los casos.

Tiempos de Respuesta

- **Vida Grupo Deudores**
- **Accidentes Personales**
- **Premium**
- **Vital**
- **Familia Vital**
- **Salud**
- **RCI**
- **Autos**



Tiempo mínimo de **4 horas hábiles** y máximo de **2 días hábiles**

Los tiempos serán aplicados a partir del momento en que se reciba toda la documentación diligenciada y completa para iniciar el proceso de suscripción.

Seguimiento – Casos Recibidos

El área técnica efectúa seguimiento a los casos a través de marcación en los buzones de **Exámenes Médicos**, lo cual permite identificar el estado de cada caso y así llevar un mejor control.



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
PROCESO DE INVITACIÓN			
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 BBVA COLOMBIA	12 de Diciembre de 2019 de 09:00 a.m. a 16:00 p.m.	Correos electrónicos: bancaseguros-colombia.group@bbva.com , paulocesar.sastoque@bbva.com
3	Entrega de requisitos de admisibilidad por parte de BBVA COLOMBIA 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.
REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES			
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> bancaseguros-colombia.group@bbva.com paulocesar.sastoque@bbva.com <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: bancaseguros-colombia.group@bbva.com , paulocesar.sastoque@bbva.com
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: bancaseguros-colombia.group@bbva.com paulocesar.sastoque@bbva.com
PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS			
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.
AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS			
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, 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, 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.

2. 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	

3. 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
4. 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.
5. 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.
6. 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".
7. 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**

Criterios de Calificación	Peso relativo
1. Condiciones económicas y cobertura	20%
2. Atención y servicio	40%
3. Idoneidad de la infraestructura operativa, tecnológica y servicios adicionales	40%
TOTAL	100%

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]