BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N°6: CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS

COBERTURAS MÍNIMAS REQUERIDAS		Aseguradora Acepta		Observaciones
		Si	No	
AMPARO	DESCRPICIÓN DE LA COBERTURA			
AMPARO BÁSICO DE VIDA	Cubre los riesgos de muerte por cualquier causa, sea en forma natural o accidental incluyendo el suicidio, el terrorismo como sujeto pasivo del evento, el homicidio, el SIDA y la muerte presunta del asegurado. Se otorga cobertura de pandemias, epidemias e infecciones. El valor a indemnizar bajo este amparo corresponderá al Saldo Insoluto de la deuda a la fecha del fallecimiento del asegurado, incluido el capital, intereses corrientes, intereses de mora, primas de seguro pendientes, honorarios jurídicos y demás costos asociados a la deuda.	X		
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	Se entiende como Incapacidad Total y Permanente, a aquella incapacidad sufrida por el asegurado por un período continuo de ciento veinte (120) días, originada por cualquier causa, sin ningún tipo de exclusiones, salvedades o limitaciones, que le genere al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%. Dicha incapacidad deberá ser certificada por la EPS, ARL ,AFP, Junta especial Fuerzas militares, Junta médica regional u otras entidades competentes. La fecha de siniestro será la fecha de dictamen. Cuando se presente una reclamación por Incapacidad Total y Permanente y ésta fuere objetada para su pago, la cobertura no cesará y por lo tanto los amparos de Vida e ITP y cualquier otro otorgado seguirán vigentes,con el fin de mantener el amparo para eventos futuros que involucren otras causas diferentes a la que dió origen a la objeción inicial, caso en el cual la Compañía Aseguradora deberá notificar por escrito sobre la continuidad de cobertura al cliente y a **BBVA COLOMBIA.** El valor a indemnizar bajo este amparo corresponderá al Saldo Insoluto de la Deuda a la fecha del dictamen incluidos los valores por el capital, intereses corrientes, intereses de mora, primas de seguro pendientes, honorarios jurídicos y demás costos asociados a la deuda. Para la prescripción también se tendrá en cuenta la fecha del dictamen.	X		
VALOR ASEGURADO	El valor asegurado individual estará compuesto por el saldo insoluto de la deuda, entendiéndose como tal, el capital no pagado más los intereses corrientes. En el evento de mora en las obligaciones comprenderá,además,los intereses moratorios y las primas del seguro de vida grupo no cancelados por el deudor a la fecha de ocurrencia del siniestro (Fallecimiento) o la fecha de estructuración de la pérdida de la capacidad laboral, incluyendo los intereses corrientes y gastos ocasionados por la obligación crediticia asegurada tales como honorarios de abogados, costos y gastos de cobranza si hubiere lugar a ellos.	X		

BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N°6: CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS

MUERTE PRESUNTA	La fecha del siniestro corresponde a la fecha del fallo mediante el cual se declara la muerte presunta.	X		
EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA		Aseguradora Acepta		Observaciones
		Si	No	
EDAD MÍNIMA DE INGRESO	18 años	X		
EDAD MÁXIMA DE INGRESO	80 años	X		
EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA	Hasta que finalice la deuda	X		
VIGENCIA DEL SEGURO Y CONDICIONES DE ASEGURAMIENTO		Aseguradora Acepta		Observaciones
		Si	No	
VIGENCIA DEL SEGURO	La vigencia será de un año la cual comenzará a partir del primero (1) de septiembre del año dos mil veintitrés (2023) desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de agosto de dos mil veinticuatro (2024) a las 24:00 horas. La vigencia podrá prorrogarse por un periodo adicional igual al inicialmente contratado. Se revisarán condiciones tres meses previos al final de cada vigencia.	X		
VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES	El seguro de vida y la cobertura de Incapacidad Total y Permanente, comenzarán a partir de la fecha de utilización por parte del cliente de la apertura de crédito a través de la tarjeta de crédito y hasta la cancelación de la misma o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. En los casos de ventas de cartera, el seguro estará vigente hasta la venta a la entidad compradora, siempre y cuando este no haya sido cancelado por los motivos antes mencionados.	X		
AMPARO AUTOMÁTICO NUEVOS ASEGURADOS	Amparo automático a nuevos asegurados sin aviso. Este se hará en el reporte de cada mes vencido	X		
REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD	No aplica	X		
CLAUSULAS DEL CONTRATO		Aseguradora Acepta		Observaciones
		Si	No	
REVOCATORIA UNILATERAL	Conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010, el Oferente Adjudicatario NO podrá revocar unilateralmente el contrato que se derive del presente proceso.	X		
NO CESIÓN DEL CONTRATO DEL SEGURO	Bajo ninguna circunstancia ni modalidad, la Aseguradora Adjudicataria puede ceder su posición, obligaciones y los derechos económicos que se deriven del Contrato de Seguro sin el consentimiento previo, expreso y escrito de **BBVA COLOMBIA.**	X		
PÓLIZAS ENDOSADAS		Aseguradora Acepta		Observaciones
		Si	No	

BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N°6: CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS

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.	X		
FACTURACIÓN Y PAGO DE LAS PRIMAS		Aseguradora Acepta		Observaciones
		Si	No	
MODELO DE OPERACIÓN DE LA PÓLIZA	La póliza opera con cobro mensual, de acuerdo con relación suministrada por el asegurado, mediante medio magnético, indicando nombre completo, No. de documento, fecha de nacimiento, últimos cuatro (4) digitos de la tarjeta asegurada y valor asegurado (saldo insoluto de la deuda) entre otros.	X		
PROCESO DE FACTURACIÓN	La facturación de la póliza será mensual. **BBVA COLOMBIA** remitirá mensualmente el informe de las primas facturadas a los deudores en este ramo para que la Aseguradora Adjudicataria elabore el respectivo certificado de cobro mensual.	X		Actualmente se esta remitiendo el certificado de cobro para la tarjeta de crédito Global (empleados). Estariamos atentos a concertar con el Banco el manejo del certificado de cobro para la tarjeta de crédito individual (clientes)
PLAZO DE PAGO DE LAS PRIMAS	**BBVA COLOMBIA** pagará las primas en un plazo máximo de ciento veinte (120) días contados a partir de la fecha de corte mensual	X		
MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS	El oferente adjudicatario realizará la devolución de las primas cobradas a los clientes de **BBVA COLOMBIA** en aquellos casos donde por errores operativos o tecnológicos se haya realizado un cobro que no corresponda, como en casos de endosos no registrados, cobros posteriores al siniestro por fallecimiento, errores en liquidación, etc. Los reintegros de primas serán a cargo del oferente adjudicatario y los podrá realizar directamente a las cuentas del cliente o a **BBVA COLOMBIA** a fin que este las consigne a la tarjeta de crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.	X		

BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N°6: SERVICIOS MÍNIMOS REQUERIDOS

Servicio	Descripción	Detalle	Cantidad	Periodicidad				Aseguradora Acepta		Observaciones
				Anual	Mensual	Semanal	Diaria	Si	No	
Estructura Técnica y Operativa Requerida	Personal de Atención de la cuenta	Gerente Banca Seguros	1	X				X		
	Analistas Banca Seguro a Nivel Nacional	Dos (2) Analistas para Banca Seguros Zona Bogotá D.C , Zona centro , Zona Norte , Zona Occidente	2	X				X		Se otorga como valor agregado 16 promotoras comerciales
Peticiones Quejas y Reclamos	Canales de atención de peticiones, quejas y reclamos	Línea de atención de peticiones, quejas y reclamos a nivel nacional y en bogotá	1				X	X		
		Buzón de atención de peticiones, quejas y reclamos	1				X	X		
	Proceso de atención peticiones, quejas y reclamos	Protocolo de atención de peticiones quejas y reclamos para clientes del BBVA Colombia	1				X	X		
		Protocolo de atención de peticiones quejas y reclamos para entes de control	1				X	X		
		Protocolo de atención de peticiones quejas y reclamos para funcionarios del BBVA Colombia	1				X	X		
	Informe de suscripción	La aseguradora seleccionada entregará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes comparativo y reporte de clientes o pólizas nuevas	1		X			X		
	Informe de Post-Venta	Mensualmente el oferente adjudicatario se compromete a entregar un informe acerca de la entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado individual a los clientes nuevos, de igual manera deberá informar los motivos por los cuales existan pendientes por entregar	1		X			X		
	Informe Primas Recaudadas	Mensualmente se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo	1		X			X		
	Informe de Siniestros	La aseguradora seleccionada entregará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo, la respuesta generada ante caso (pagado, objetado o en proceso) y motivo de la objeción.	1		X			X		El informe de siniestros se socializa en el comité de licitación

BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N°6: SERVICIOS MÍNIMOS REQUERIDOS

Servicio	Descripción	Detalle	Cantidad	Periodicidad				Aseguradora Acepta		Observaciones
				Anual	Mensual	Semanal	Diaria	Si	No	
Reportería	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	1		X			X		
	Informe de Gestión Call Center	La aseguradora entregará dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes reporte que incluya: - Llamadas entrantes. - Llamadas contestadas. - Llamadas abandonadas. - Nivel de servicio. - TMO. - Informe de ocurrencia de llamadas por tipologías establecidas. - Informe de PQR's según su estado. (incluyendo SFC)	1		X			X		
	Informe General	La aseguradora entregará informe general con el resumen y detalle de toda la operación, KPI's finales e identificación de oportunidades de mejora	1	X				X		
Capacitación	Implementación	Esquema de capacitación para la puesta en marcha de la operación con el área operativa y comercial, así como el call center	3	X				X		
	Periódicas	Servicio al cliente y modelo de operación	3		X			X		

BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N° 6: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Categoría	Actividad	Tiempo Máximo Establecido	Aseguradora Acepta		Observaciones
			Si	No	
Atención Consultas Operación	Respuesta a consultas realizadas por personal del Banco	Un (1) día hábil	X		
	Respuesta Consultas Internas Promotores de Seguros	Un (1) día hábil	X		
Servicio al Cliente	Respuesta PQR´s Banca Premium	Cuatro (4) días hábiles	X		
	Respuesta PQR´s Banca Personal	Siete (7) días hábiles	X		
Administración de Novedades	Respuesta Novedades Operativas y de Tecnología	Tres (3) días hábiles	X		
Siniestros	Proceso de indemnización	Quince (15) días hábiles contados a partir de la entrega de la totalidad de la documentación requerida para la presentación del reclamo	X		

Penalidad en la Atención a Siniestros

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

BBVA
Creando Oportunidades

ANEXO N° 6: TASAS Y TARIFAS

PÓLIZA CONGELADA Y NO CONGELADA					
AMPARO	VALOR ASEGURADO	PRIMA MENSUAL	Observaciones del Oferente	Aseguradora Acepta	
				Si	No
PÓLIZA CONGELADA					
VIDA (BÁSICO)	SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA	$ 500		x	
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA			x	
TOTAL		$ 500		x	

PÓLIZA NO CONGELADA					
AMPARO	VALOR ASEGURADO	PRIMA MENSUAL	Observaciones del Oferente	Aseguradora Acepta	
				Si	No
VIDA (BÁSICO)	SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA	$ 3,900		x	
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA			x	
TOTAL		$ 3,900		x	

RETIBUCIÓN PÓLIZA CARTERA VENCIDA, EN MORA Y EMPLEADOS BBVA COLOMBIA				
PÓLIZA	TARIFA SERVICIO DE RECAUDO	Mejora	Aseguradora Acepta	
			Si	No
CONGELADA	25%		x	
NO CONGELADA	25%		x	
CARTERA VENCIDA, EN MORA Y EMPLEADOS BBVA COLOMBIA	0%		x	

BBVA

Creando Oportunidades

ANEXO N° 6: VALORES AGREGADOS

VALORES AGREGADOS				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Observaciones del Oferente	Aseguradora Acepta	
			Si	No
PAGOS COMERCIALES	La compañía de seguros podrá ofertar un valor de pagos comerciales, el cual no afecte la tarifa final pactada	La Aseguradora concede la clausula de pagos comerciales hasta por DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS ($200.000.000), por cada año contado a partir de la fecha de inicio de vigencia o prórroga del presente proceso de licitación. Dicho monto, será utilizado para el pago de los siniestros, en aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado o se reporto de manera errada, y en general si se comete algún error u omisión en el proceso de suscripción de la póliza de seguros. Igualmente, la Aseguradora pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.	X	
OTROS	Campañas comerciales dirigidas a la fuerza de Ventas de Banco como apoyo en el proceso de formación y extender el conocimiento del producto	Vídeo , Piezas de Comunicación digitales de acuerdo a cronograma que se establezca en conjunto	X	
OTROS	Equipo de soporte a nivel nacional	Se ofrece 16 promotoras comerciales de soporte para los funcionarios de BBVA COLOMBIA en la Red de oficinas y FFVV de BBVA COLOMBIA en cada una de sus zonas Territoriales: Centro, Norte, Occidente, Antioquia y Bogotá	X	