

RESPUESTAS POR PARTE DEL BANCO BBVA COLOMBIA - LICITACIÓN PÚBLICA N. 03 CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE VIDA ASOCIADOS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL. (Vigencia: 1/01/21 – 31/12/21)

ASEGURADORA ALFA

Preguntas pliego Condiciones contratación de seguros de vida asociados a créditos con garantía hipotecaria y a contratos de leasing habitacional.

1. Numeral 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN - Pág. 11

*"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 y zonales, 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".*

Pregunta: En aras de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.36.2.1.1. del decreto 2555 de 2010, se solicita a la Entidad reconsiderar la obligatoriedad de contar con presencia física mediante oficinas de atención; lo anterior considerando que las Compañías Aseguradoras no cuentan con sucursales en todas las ciudades de país, sin que esto implique que no se garantice una atención integral, a través de otros canales idóneos para atender la cuenta. En caso negativo por favor aclarar cuál es la función de las oficinas de atención que no puedan ser reemplazadas por un canal virtual o de TMK.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La red se solicita básicamente para los procesos de suscripción, reclamos masivos, o atención de casos especiales, temas que no son de atención Virtual o por medio de Call Center, no obstante modificaremos las ciudades, para ello incluimos el cambio en la adenda correspondiente.

2. Numeral 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN - Pág. 11

"De igual manera deben informar y demostrar que cuentan con una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde BBVA COLOMBIA tiene mayor presencia, 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 y Valledupar. Para el primer grupo de ciudades deben estar en la capacidad de prestar el servicio al domicilio del posible deudor o locatario".

Pregunta: En aras de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.36.2.1.1., del decreto 2555 de 2010, se solicita a la Entidad reconsiderar la obligatoriedad de contar en este momento con red suficiente en la totalidad de las ciudades, especialmente en Tunja y la Dorada, como quiera que limita la posibilidad de participación de diversas aseguradoras; lo anterior teniendo en cuenta que es un requisito que puede ser satisfecho fácilmente en caso de adjudicación por parte de la entidad. En caso negativo por favor indicar cuál es el volumen de suscripción en las ciudades de Tunja y La Dorada respecto a la cartera total a licitar.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las ciudades serán modificadas, en todo caso las aseguradoras deben demostrar la capacidad de poder atender los procesos de suscripción y atención de siniestros masivos. La modificación se verá reflejada en adenda.

3. Numeral 3.10. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA - Pág. 16.

“La postura deberá depositarse en la urna que BBVA COLOMBIA instalará en la fecha y horario establecido en el cronograma de la licitación. - 16 de octubre de 2020 entre las 10:00A.M y hasta 11:00 A.M., en sobre cerrado en la Cra 9 No. 72-21 - Auditorio Sótano”

Pregunta: Teniendo en cuenta las normas de confinamiento emitidas por las entidades gubernamentales, agradecemos evaluar la viabilidad de entregar postura en medio digital.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas oportunamente.

4. Numeral 4.2.2.7 REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN - Pág. 19

“Para facilitar los procesos de suscripción y la información hacia los clientes, la aseguradora adjudicataria sólo podrá hacer efectivo el cobro de extraprimas una vez valorado el riesgo cuando este porcentaje sea igual o mayor al 100%. De igual manera la extraprima máxima a cobrar será de 500%, en rangos de 50%”.

Pregunta: Por el texto anterior podemos inferir que para las extraprimas con porcentajes inferiores al 100%, no se podrán hacer efectivos los cobros, agradecemos aclarar.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Es correcto el entendimiento. Por lo anterior, ratificamos que no es posible aplicar la extraprima cuando esta sea inferior al 100%, es una condición actual que como indica el pliego facilita la gestión operativa y mantiene las condiciones actuales que ofrecemos a nuestros clientes.

5. Numeral 4.2.2.7 REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN - Pág. 19

“Las condiciones de asegurabilidad para los demás deudores solidarios, serán las mismas aplicables a los deudores principales, no obstante podrá existir una rebaja en la tasa de seguro aplicable a estos, toda vez que son parte de un grupo cubriendo riesgo diferente pero el mismo crédito o contrato leasing habitacional”.

Pregunta: ¿Cómo aplica esta condición de rebaja de tasa, si el deudor solidario debe cumplir con requisitos de asegurabilidad (Exámenes médicos por monto y/o edad)?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA:. Las condiciones de asegurabilidad se aplican a los deudores solidarios, sobre la condición de la tasa favor revisar el numeral 4.2.5. Para los clientes deudores solidarios, la tarifa aplicada será la tarifa por edad alcanzada menos un 20% teniendo en cuenta que hacen parte del mismo contrato de crédito o leasing habitacional”. Dentro de la información a entregar a las compañías que cumplan con los requisitos, se entregará la información necesaria para valorar este descuento en la tasa.

6. Numeral 4.2.4. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS - Pág. 21.

“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, de ser el caso, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso”.

Pregunta: ¿Agradecemos nos indiquen el número de casos de endosos no renovados o revocados que se presentaron en la última vigencia?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

7. Numeral 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS - Pág. 21.

“Las compañías de seguros oferentes deberán presentar las tarifas aplicables a cada cliente por su edad alcanzada, la cual será aplicada por el saldo insoluto de la obligación.

La propuesta de tarifa deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria y una oferta diferencial para las compra de cartera.

Para los clientes deudores solidarios, la tarifa aplicada será la tarifa por edad alcanzada menos un 20% teniendo en cuenta que hacen parte del mismo contrato de crédito o leasing habitacional”

Pregunta: Agradecemos a la entidad indicar la composición (número, edades y valores) de la cartera actual de acuerdo a la definición de clientes: Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

4.3. Numeral 4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA - Pág. 21

8. *“El grupo de (5) personas lo compondrá: Un Gerente de la cuenta quien será el encargado de manejar la relación BBVA COLOMBIA Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por BBVA COLOMBIA para el correcto manejo del programa; las otras (4) personas serán analistas que gestionarán al interior de BBVA COLOMBIA las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro”.*

Pregunta: Teniendo en cuenta las normas de confinamiento emitidas por las entidades gubernamentales, agradecemos a la entidad indicar la modalidad de la prestación del servicio por parte del grupo de las 5 personas (inhouse, semipresencial, presencial)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De acuerdo a la situación del momento de la adjudicación e implementación, se definirá el mejor modelo de prestación de servicio de este personal junto con la aseguradora adjudicataria.

9. Numeral 4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA - Pág. 21.

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

Pregunta: Teniendo en cuenta las normas de confinamiento emitidas por las entidades gubernamentales, agradecemos a la entidad indicar la posibilidad de prestar las capacitaciones en modalidad virtual.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De acuerdo a la situación del momento de la adjudicación e implementación, se definirá el mejor modelo de prestación de este servicio, junto con la aseguradora adjudicataria.

10. Numeral 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES - Pág. 23.

“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, para ello 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.”

Pregunta: ¿Agradecemos a la entidad detallar cuál es la seguridad mínima exigida por el Banco, para la instalación de estas terminales?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En el proceso de implementación con la compañía adjudicataria se valorará este proceso y las mejores condiciones de instalación, esto también dependerá de las condiciones de restricción por las que atraviese el país, donde sea posible las terminales se instalarán a disposición de la aseguradora en la Red e instalaciones del Banco.

11. Numeral 4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS -. Pag.23

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

Pregunta: Agradecemos a la entidad indicar la estructura de la Base de Datos que servirá para efectos de la facturación mensual:

- Estructura del archivo por campos (Numero de Campos y su concepto, ejemplo: Nombres, apellidos, fecha de nacimiento, valor desembolso, líneas de crédito, fechas de desembolso, etc.)
- Formato (TXT, EXCEL, u otro)?
- En la base se relaciona únicamente el deudor principal con el 100% de la deuda o se detallan los deudores y codeudores de acuerdo con la participación en el crédito y su correspondiente prima individual?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Esta información es confidencial y su estructura y demás aspectos relevantes se entregarán a la compañía adjudicataria, acordando en su momento, la operativización de la entrega de esta información conforme a la disponibilidad del Banco y aseguradora saliente. En todo caso la información es por deudor asegurado y buscando siempre que la información se transmita entre aplicativos por medios seguros.

12. Numeral 4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS – Pág.23

“Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero, para cartera Titularizada el cobro de las primas y pago al oferente adjudicatario será independiente al estado de mora de la cartera”.

Preguntas:

- ¿Superado el periodo de mora hasta de 6 meses, el deudor queda sin cobertura?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Su interpretación es correcta, el deudor queda sin cobertura.

- En el entendido que, en la cartera Titularizada, el Banco pagará las primas no obstante el estado de mora, agradecemos indicarnos cuál será el proceso de pago de prima para carteras diferentes a esta?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Está en el proceso normal de cobro, que es diario, entregando a la aseguradora la información suficiente de ese pago por cada deudor asegurado.

- ¿Dentro del reporte de cobro tendrá alguna marcación particular?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se tienen marcaciones especiales del tipo de crédito si es propio o administrado

13. Numeral 4.6. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS - Pág. 24

“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”.

Pregunta: ¿Agradecemos a la entidad indicar cuántos casos se han generado durante la vigencia actual y por qué valor?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial se entregará a las compañías que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

14. Numeral 4.2.2.6. COBERTURAS MÍNIMAS – Pág. 19

“En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA siempre y cuando no sea preexistente y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad (...)”

Pregunta: Agradecemos aclarar el alcance de la cobertura mínima en el entendido que no se cubre el SIDA cuando es preexistente, independientemente que se declare o no. La redacción de la cláusula puede generar confusión y diversas interpretaciones. ¿Se pretende cubrir el SIDA cuando es preexistente y declarado? ¿O basta con que sea preexistente para estar excluido?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar las coberturas mínimas exigidas se informa que basta que sea preexistente para ser excluido, esto sin afectar la posible reticencia que se pueda presentar.

15. Numeral 4.2.2.7. REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN – Pág.19

“Para valores inferiores a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.500.000.000) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, la cual servirá para la comprobación de reticencia del cliente. La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad o exceda el límite señalado en el párrafo anterior.”

Pregunta: ¿Es correcto suponer que el límite de los \$1.500 mill. es en uno o varios créditos?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar los límites de asegurabilidad, la toma de exámenes médicos y los límites de crédito, se genera una adenda modificando los puntos mencionados en la pregunta.

16. Numeral 4.2.2.8. VALOR ASEGURADO INDIVIDUAL – Pág.20

“El valor asegurado será el saldo insoluto de la(s) obligación(es) a la fecha de ocurrencia del siniestro, el cual será a la fecha de la correspondiente calificación, si el crédito está otorgado en Unidades de Valor Real el valor se expresará en dichas unidades y se pagarán a la cotización del día en el cual la aseguradora gire estos valores.”

Pregunta: Teniendo en cuenta que el alcance del amparo de ITP establece: “Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea igual o superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente.

(Desmembración)", y el numeral enunciado dice: "fecha de ocurrencia del siniestro, el cual será a la fecha de la correspondiente calificación"; agradecemos nos confirmen, ¿Cuál fecha se debe considerar como fecha de siniestro?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto, se genera una adenda modificando los puntos mencionados en la pregunta.

17. Numeral 4.2.3. CONTINUIDAD DE AMPARO – Pág.20

Pregunta: Agradecemos nos indiquen la aplicabilidad de esta cláusula cuando se trata de créditos totalmente nuevos para clientes actuales.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme al numeral mencionado la continuidad del amparo obedece a los seguros vigentes, a los en trámite y a los resultantes en procesos de reestructuraciones y normalizaciones de crédito. En los casos donde son créditos totalmente nuevos, así estos sean clientes actuales del Banco no aplica la continuidad.

Numeral 4.2.4. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS – Pág.21

"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, de ser el caso, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso".

Pregunta: Agradecemos a la entidad detallar el alcance y proceso de esta condición, en el entendido que se pueden presentar deudores con sumas superiores al amparo automático, en virtud de lo cual consideramos es necesario el proceso de suscripción.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme a lo previsto en el pliego "se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso." Esto implica sin la toma de exámenes médicos o proceso de suscripción, ya que su finalidad es cubrir a los clientes y al crédito otorgado, no por un proceso normal sino ante una eventualidad.

18. Numeral 4.6. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS - Pág. 24

Pregunta: Es correcto entender que este proceso de devolución de prima implica evidentemente devolución del costo de recaudo.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda vez que el costo del recaudo se realiza por el hecho de realizar el cobro al cliente mediante el extracto del crédito, su envío, recepción del dinero y traslado a la aseguradora y que esto se realiza en el primer momento, no es correcto entender que el proceso de devolución genera devolución del costo de recaudo.

AXA COLPATRIA

OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.

1. CAPÍTULO II – GENERALIDADES NUMERAL 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL: En aras que el presente proceso de contratación tenga mayores posibilidades de éxito, representado en una mayor cantidad de oferentes, respetuosamente solicitamos a la entidad y garantizando el principio de pluralidad de oferentes consagrado en la Ley 80 de 1993 artículo 24, y a los principios de Transparencia y Responsabilidad (artículos 24 y 26 de la Ley 80 de 1993), modificar los siguientes indicadores financieros

Nivel de Endeudamiento: Permitir la presentación de este indicador menor o igual al 10,5%

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procedemos a realizar ningún ajuste al nivel solicitado, toda vez que este obedece a la media del sector asegurador (compañías de vida) con corte de diciembre de 2019.

2. CAPÍTULO II - GENERALIDADES 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN: Agradecemos a la entidad confirmar para los casos en que la aseguradora oferente no cuente con presencia física o una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción si es posible realizar el proceso por reembolso o hacer una propuesta de Tele-suscripción.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Si es posible realizar el proceso por los medios descritos, por tal motivo se realizará adenda con esta inclusión

3. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN NUMERAL 3.8. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD: Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que la documentación relacionada en este ítem hace parte de los documentos a entregar en la etapa de requisitos de admisibilidad

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La interpretación del numeral es correcta.

4. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN NUMERAL 3.9 ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS: Agradecemos a la entidad que en la información a entregar se remita siniestralidad detallada de los últimos 3 años en donde se relacione el amparo afectado, fecha de ocurrencia, fecha de aviso, valor pagado, siniestros en reserva.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

5. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN NUMERAL 3.9 ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS Agradecemos a la

entidad informar la proyección mensual de colocación de nuevos créditos (número de créditos y valor de desembolso) para los próximos 24 meses

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

6. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN NUMERAL 3.9 ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS Agradecemos a la entidad que en la información a entregar se informe: El número de asegurados actuales relacionando para cada uno edad o fecha de nacimiento, género, fecha de desembolso del crédito, valor asegurado (saldo) a la fecha y plazo otorgado.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

7. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN- NUMERAL 3.10. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA: Teniendo en cuenta lo establecido para la presentación de posturas a cada uno de los oferentes habilitados de forma presencial, amablemente solicitamos a la entidad se permita informar si, teniendo en cuenta las nuevas medidas establecidas frente al Aislamiento Preventivo Obligatorio que ha sido decretado por el Gobierno Nacional, aún se mantiene esta entrega de manera presencial o si ésta se realizará a través de medios digitales.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas oportunamente.

8. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN - NUMERAL 3.15 ADJUDICACIÓN: Teniendo en cuenta lo establecido para la adjudicación de forma presencial, amablemente solicitamos a la entidad se permita informar si, teniendo en cuenta las nuevas medidas establecidas frente al Aislamiento Preventivo Obligatorio que ha sido decretado por el Gobierno Nacional, aún se mantiene esta entrega de manera presencial o si ésta se realizará a través de medios digitales.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas oportunamente.

9. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN NUMERAL 3.12. VALIDEZ DE LA POSTURA
Agradecemos a la entidad informar si es de obligatorio cumplimiento presentar oferta por los dos grupos informados en el proceso de Licitación Pública N. 03 Contratación De Seguros De Vida Asociados A Créditos Con Garantía Hipotecaria y a Contratos De Leasing Habitacional y Licitación Pública N. 04 Contratación De Seguros De Incendio y Terremoto Asociados A Garantizados con Hipoteca y a Contratos De Leasing Habitacional, o si por el contrario se puede presentar oferta por solo uno de los procesos descritos anteriormente.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Teniendo en cuenta que son dos procesos independientes, se requiere que se presenten ofertas separadas e individuales para cada uno.

10. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.4. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS: Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que para los vencimientos de los endosos se incluirán dentro de la póliza adjudicada sin restricciones o requisitos de asegurabilidad hasta el amparo automático establecido en el presente proceso.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme a lo indicado en el pliego “se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso.” Esto implica incluir a los clientes en la póliza sin la toma de exámenes médicos o proceso de suscripción, ya que su finalidad es cubrir a los clientes y al crédito otorgado, no por un proceso normal sino ante una eventualidad.

11. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS: Agradecemos al Banco nos confirmen el porcentaje que cada línea de negocio representa frente a su cartera total así mismo nos confirme los criterios que maneja el banco para la aplicación de descuentos.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

12. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS: Agradecemos a la entidad que cuando se entregue la información se remita una relación estadística de los clientes a los cuales se les ha otorgado descuento en cada una de las carteras Banca personal y premium o para compras de cartera.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

13. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA y 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO- EXPERIENCIA: Agradecemos a la entidad si es correcto entender, que este

requisito se acredita con la experiencia de al menos (1) una certificación en el manejo de programas de seguros deudores en el ramo de vida asociados a crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas. En caso de requerir acreditar con más de (1) una certificación agradecemos a la entidad se permita acreditar este requisito mediante certificaciones de experiencia diferentes a líneas de créditos hipotecarios o leasing habitacional.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En el pliego se establece que debe remitirse “Certificación(es) de experiencia durante al menos un año de los últimos tres (2018, 2019 o 2020) en el manejo de programas de seguros deudores en el ramo de vida asociados a crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita de un cliente del sector Financiero.” en ese sentido basta con la presentación de una certificación por al menos un año de vigencia.

14. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES: Agradecemos a la entidad ampliar el plazo a quince (15) días Hábiles siguientes a la adjudicación para la entrega del 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.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se procede con la petición de la aseguradora por lo cual se realizará el cambio en la correspondiente adenda para claridad de todos los participantes e interesados en el proceso.

15. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES: Agradecemos a la entidad confirmar los requisitos mínimos de seguridad para la instalación de las terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En el proceso de implementación con la compañía adjudicada se valorará este proceso y las mejores condiciones de instalación, esto también dependerá de las condiciones de restricción por las que atraviese el país, donde sea posible las terminales se instalarán a disposición de la aseguradora en la Red e instalaciones del Banco.

16. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES: Agradecemos a la entidad confirmar si la aseguradora adjudicataria deberá entregar los certificados individuales de manera electrónica (PDF) a la entidad y está a su vez será la responsable de entregar ante el asegurado como se menciona en el decreto 673 de 2014, Art, Artículo 2.36.2.2. o es la aseguradora adjudicataria quien deberá realizar la entrega de los certificados a los asegurados. De ser así agradecemos a la entidad

confirmar si se puede realizar esta entrega a través de correo electrónico

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La aseguradora adjudicataria deberá entregar los certificados individuales de manera electrónica (PDF) al Banco y este último será el encargado de remitirlos a clientes ya sea de forma electrónica o física, cuando el deudor así lo exija.

17. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.2.7. REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN: Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que se deben realizar exámenes médicos para valores asegurados a partir de \$600.000.000 independiente del estado de salud del deudor.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar los valores y requisitos de asegurabilidad se realizará adenda aclarando los estos términos, donde se incluye que efectivamente independiente del estado de salud se pedirán exámenes médicos.

18. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.2.7. REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN: Agradecemos a la entidad informar que exámenes médicos se tienen establecidos actualmente.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Actualmente son: Examen médico (entrevista), Parcial de orina, Electrocardiograma en reposo, Química sanguínea (Glicemia, colesterol total, HDL,LDL) Cuadro Hemático con VSG, VIH y P.S.A.

19. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.2.7. REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN: Agradecemos a la entidad informar el límite máximo de desembolso en uno o varios créditos que se le puede otorgar a una persona.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El límite de créditos y valores está determinado por la capacidad de pago de las personas y los montos desembolsados en materia de vivienda se ajustan a los previstos en la ley 546 de 1999 y el Decreto 145 de 2000 modificado por el Decreto 3760 de 2008.

20. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES: ¿Agradecemos a la entidad informar si actualmente cuentan con esta cláusula?

De ser afirmativa la respuesta agradecemos informar el valor actual e indicar las estadísticas de utilización en los últimos 3 años relacionando el número de siniestros y valor pagado por este concepto.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: 1. Si contamos con la cláusula actualmente 2. La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

21. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.8. INFORMES: Agradecemos a la entidad confirmar la proporción de clientes que cuentan con correo electrónico para los Informes de postventa que se deben entregar a los clientes nuevos.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Actualmente el Banco cuenta con el correo electrónico de aproximadamente 70% de los clientes

22. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO: Agradecemos a la entidad modificar el tiempo de respuesta de asegurabilidad a (20) horas hábiles; y para los clientes catalogados como de Banca Personal o Premium modificar el tiempo a (12) horas hábiles.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, toda vez que actualmente tenemos unos procesos y acuerdos de niveles de servicio internos con las diferentes áreas definidos en pro de la buena gestión de servicio hacia los clientes, así como en la promesa de servicio y oportunidad de respuesta a su petición de crédito entregada por el Banco a sus clientes.

23. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS: Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que, si los clientes están en mora, la responsabilidad será asumida por el banco y seguirá haciendo el pago de la prima a la aseguradora.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De conformidad con la facultad prevista en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y lo señalado en el pliego de condiciones, a la fecha el Banco sólo asume este pago hasta por los primeros 6 meses a partir de la mora o hasta la venta de la cartera o su judicialización, lo que primero ocurra. Cumplida una cualquiera de estas condiciones, el Banco no realiza pago alguno por este concepto.

24. CAPÍTULO V ANEXOS: Agradecemos a la entidad remitir los anexos en formato editable con el fin de evitar errores en la transcripción

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Efectivamente los documentos se entregarán en un formato editable a las aseguradoras.

OBSERVACIONES ADICIONALES

25. Solicitamos a la entidad se publiquen todas las preguntas formuladas por las diferentes aseguradoras y sus correspondientes respuestas con el fin de contar con el principio de igualdad en la información

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco cumple todas las normas dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con los procesos de contratación de seguros tomados por cuenta de los deudores- En consecuencia todas las preguntas y respuestas publicadas y puestas a disposición de las compañías interesadas en la página Web del Banco. Adicionalmente la totalidad de las preguntas y respuestas serán remitidas a todas las aseguradoras que retiraron los pliegos. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 1.2.2.2.3 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica jurídica.

26. Agradecemos a la entidad establecer un nuevo periodo de presentación de observaciones una vez sea compartida por el Banco la información necesaria para presentar ofertas.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, La información entregada será la necesaria para presentar la propuesta.

BBVA SEGUROS

1. Capítulo III ,3.15, ¿En el numeral de "ADJUDICACIÓN" por favor aclarar la definición de la fórmula de tasa mensual. En el pliego se incluye IVA, el cual no aplica para los seguros de vida. Por favor aclarar?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La presentación se realizó conforme a lo indicado por la Superintendencia Financiera, donde se incluye el IVA para los ramos donde aplique, en este caso al no aplicar debe presentarse sin ese factor.

Capítulo IV,4.2.2.6, ¿En la definición de coberturas mínimas , por favor indicar a qué hace referencia el texto entre paréntesis (Desmembración)? En seguros deudores está cobertura no aplica?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda la cual contiene la claridad de las coberturas necesarias en el presente proceso.

Capítulo IV, 4.2.2.7, ¿Por favor aclarar el valor asegurado a partir del cual procede el amparo automático, lo anterior, por cuanto inicialmente se menciona valor asegurado inferior a \$1.500.000.000 el asegurado queda amparado automáticamente con solo el diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad. Posteriormente, en el mismo punto se menciona realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a \$600.000.000 por crédito?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda, la cual contiene la claridad de las coberturas necesarias en el presente proceso.

¿Solicitamos que la vigencia de los exámenes médicos sea de 6 meses a partir del día en que el cliente se los practique, considerando que 12 meses como está estipulado en el pliego es un tiempo extenso, donde se pueden presentar cambios importantes en el estado de salud del asegurado. Adicionalmente en riesgo hipotecarios los valores asegurados son bastante altos y a periodos de cobertura extensos (promedio más de 10 años)?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, actualmente ya contamos con este plazo el cual consideramos adecuado y de manejo de la mayor parte del mercado, en pro de la mejor atención a nuestros clientes.

¿Aclarar cuál es el método de suscripción y autenticación de manera electrónica del anexo 6?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El proceso de autenticación podrá ser físico o electrónico y será el que acuerden el Banco y la compañía aseguradora que sea adjudicataria dentro del presente proceso.

¿Al no evidenciarse en el pliego el procedimiento a seguir con los riesgos calificados como no asegurables. Durante el proceso de suscripción pueden evidenciarse riesgos no asegurables con lo cual el banco asumirá el riesgo: desembolsar el crédito sin seguro. Favor confirmar?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La política de riesgos del Banco no contempla la posibilidad de otorgar créditos sin póliza de seguro de vida. Por tal razón, se incluye la obligación en el pliego, a cargo de la compañía adjudicataria de entregar las condiciones de aseguramiento con el valor de extraprima, cuando ello hubiere lugar.

Capítulo IV 4.9, ¿En los requisitos de atención del siniestro, solicitamos aclarar que la certificación de saldo insoluto deberá corresponder al saldo insoluto de la deuda a la fecha de ocurrencia del siniestro?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La liquidación de la obligación será realizada de conformidad con lo dispuesto en la circular Básica Jurídica, Parte II, título IV, Capítulo II, numeral 3.6.3.7. Pólizas de deudores.

Capítulo IV, 4.2.2.7, ¿Proponemos que el proceso para la verificación de la asegurabilidad (riesgo asegurable, extraprimas etc) del seguro de vida del deudor se realice antes de la firma de las minutas o estudio de títulos. Para lo anterior sugerimos incluir el ANS correspondiente?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Este proceso se revisará con la compañía adjudicataria en la etapa de implementación del programa, en todo caso validando la viabilidad de su implementación.

SEGUROS BOLÍVAR

PREGUNTAS CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE VIDA ASOCIADOS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL.

1. 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL, información financiera.

Agradecemos remitir en formato editable el (Anexo 4). Editable.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Anexo 4 lo pueden consultar en el PDF entregado en el pliego de condiciones, ya que no tiene que ser ni diligenciado, ni completado, ni entregado por parte de la compañía aseguradora, es solo un documento informativo.

2. 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN ¿El primer grupo de ciudades que deben estar en la capacidad de prestar el servicio al domicilio del posible deudor o locatario son Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De conformidad con lo señalado en el pliego de condiciones, son las ciudades mínimas donde se debe contar con este servicio. de igual manera se ajusta este punto en adenda.

3. 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 estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX).

Para cumplir con este requisito ¿se hace indispensable certificado firmado por el representante legal?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Si se requiere presentar la certificación suscrita por representante legal, de conformidad con lo previsto en el anexo No. 2, punto No. 9.

CAPÍTULO IV

DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN

4. 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción:
Para valores inferiores a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS aM/CTE (\$1.500.000.000) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún

requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, la cual servirá para la comprobación de reticencia del cliente

Pero posteriormente informan:

En todo caso, se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) por crédito.

Agradecemos aclarar los rangos de valor asegurado para cobertura automática y si es hasta MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.500.000.000) ¿porqué se requieren exámenes médicos en casos superiores a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00)?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda la cual contiene la claridad de las coberturas necesarias en el presente proceso.

5. 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción:

La aseguradora adjudicataria deberá realizar la suscripción con el formato de solicitud dispuesto por el BBVA COLOMBIA y disponible en el Anexo 6, el cual podrá suscribirse de manera física o electrónica, para ello el método de autenticación será el que el BBVA COLOMBIA escoja.

Agradecemos remitir formato de solicitud (Anexo 6) Editable.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El formato de solicitud de seguro será entregado en formato editable a la aseguradora adjudicataria, dentro del proceso de implantación del programa de seguros.

6. 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción:

Para facilitar los procesos de suscripción y la información hacia los clientes, la aseguradora adjudicataria sólo podrá hacer efectivo el cobro de extraprimas una vez valorado el riesgo cuando este porcentaje sea igual o mayor al 100%. De igual manera la extraprima máxima a cobrar será de 500%, en rangos de 50%.

Agradecemos aclarar este requisito de suscripción, suministrar un ejemplo.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Por facilidad en el manejo operativo, en caso de que un cliente tenga calificación de extraprima menor a 100% esta no se aplicará ni cobrará al cliente, ejemplo si se califica con 75% no se aplica. Para calificaciones superiores al 100% se darán en rangos de 50%, 150%, 200%, 250% 300%, etc

7. 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción:

Los formatos de solicitud de seguro tendrán una vigencia de hasta 180 días que se contarán desde la fecha de firma del mismo hasta el desembolso del crédito hipotecario y/o leasing habitacional. La aseguradora adjudicataria deberá realizar la suscripción de seguros con el formato de la aseguradora vigente actualmente hasta junio 30 de 2019. Se adjunta el formato actual (Anexo 7)

Agradecemos remitir formato de solicitud (Anexo 7) Editable, ¿se podría realizar cambios al formato actual de la aseguradora como requisito de suscripción?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se elimina la palabra "anexo 7" mediante adenda. Sobre el cambio en el formato indicado por el Banco, este no puede ser modificado, toda vez que es el utilizado actualmente y que cuenta con toda la información necesaria para la suscripción del seguro.

8. 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción:
¿Es posible negar la cobertura en ITP?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Como medida de mitigación de riesgo para el Banco, no es posible negar la cobertura de incapacidad total y permanente, esta debe permanecer hasta la cancelación del crédito.

4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

9. Los oferentes deberán presentar a disposición de BBVA COLOMBIA un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo (5) personas de manera exclusiva y otras que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración.
Este grupo de trabajo, ¿tiene que estar presencialmente en las oficinas de BBVA?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De acuerdo a la situación del momento de la adjudicación e implementación del programa, se definirá el mejor modelo de prestación de servicio de este personal junto con la aseguradora adjudicada.

10. 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.

¿Podrían confirmarnos el promedio de PQR que se reciben mensualmente?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

CHUBB SEGUROS

OBSERVACIONES DE CARÁCTER FINANCIERO

Teniendo en cuenta que en los procesos en asunto el Banco actúa por cuenta de sus tomadores, atendiendo lo dispuesto en el decreto 2555 de 2010 y con el fin que la entidad permita la participación de un mayor número de oferentes que garantice los mejores beneficios para los deudores asegurados en las pólizas objeto de la contratación nos permitimos solicitar las siguientes modificaciones a los indicadores requeridos en los numerales 2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL y

1. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Solicitamos amablemente a la entidad unificar el indicador de nivel de endeudamiento para los dos procesos en un valor menor o igual al 25,09%

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible homologar los indicadores de los dos procesos, toda vez que son riesgos diferentes y su valor se estableció por la media en cada tipo de compañía, por ello no procede ningún ajuste al nivel máximo. La medición o cálculo de los indicadores se solicita para cada uno de los ramos, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555, que indica que “Los requisitos de admisibilidad adicionales que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación”.

2. INDICADOR DE SINIESTRALIDAD

Solicitamos amablemente eliminar este indicador teniendo en cuenta que los siniestros corresponden al alea del contrato de seguros que no es controlada en su totalidad por el tomador y/o asegurado, más aun cuando corresponden a riesgo de la naturaleza como lo es un terremoto o a los referentes a la vida de las personas

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es procedente la eliminación de este indicador ya que busca garantizar al Banco la solvencia de la compañía aseguradora y el cumplimiento de las obligaciones por parte de ella, lo cual demuestra la solidez en el manejo de los programas que tiene a su cargo.

OBSERVACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO

COMÚN PARA TODAS LOS DOS PROCESOS

Observación No. 1

Solicitamos muy amablemente al banco aclarar si para estas pólizas existe una tasa techo; y si el porcentaje debe expresarse en cientos o en miles.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No existe tasa Techo, la tarifa debe presentarse conforme al punto 3.15 ADJUDICACIÓN de cada pliego, para el de vida se establece que “ésta deberá ser presentada con la fórmula de tasa mensual incluido IVA en % y con seis decimales.” el IVA solamente si aplica.

Observación No. 2

EXPERIENCIA

Se solicita muy amablemente a la Entidad aclarar con respecto a la certificación de experiencia solicitadas en los numerales 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN de cada proceso que las aseguradoras deberán acreditar experiencia en la contratación de por lo menos una (1) y máximo tres (3) certificaciones de pólizas de incendio y/o terremoto y vida grupo para entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que corresponda a créditos de deudores y/o créditos de deudores hipotecarios o de leasing.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se aclara que es una certificación de al menos un año de los últimos tres (3) años, no una (1) certificación y sin un máximo de certificaciones, esto con el fin de obtener la mayor participación de aseguradoras con la experiencia suficiente para atender este tipo de programas.

VIDA GRUPO DEUDORES

Observación No. 10

Actividad de los deudores

A. Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar si la actividad de los deudores se realiza en el sector privado y/o sector público (hacen parte de las fuerzas militares y/o policía).

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Teniendo en cuenta que en la póliza no se pide excluir o extraprima por actividad económica o sector, esta información no será entregada.

B. Se solicita muy amablemente a la entidad informar si hay deudores catalogados como PEPS y/o cargos de elección popular, en caso afirmativo, agradecemos enviar nombre completo y número de documento de identificación.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Si existen deudores con esta característica, las implementaciones de este tema, así como de los demás aspectos de manejo operativo de la cuenta se realizarán en conjunto con la aseguradora adjudicataria.

C. Se solicita muy amablemente a la entidad Informar actividades de empresas en las que laboran.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Teniendo en cuenta que en la póliza no se pide excluir o extraprima por actividad económica o sector, esta información no será entregada.

Observación No. 11

Se solicita muy amablemente a la entidad Informar promedio de desembolso mensual

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 12

Se solicita muy amablemente a la entidad Indicar número de caídas mensuales, últimos 3-5 años.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 13

Se solicita muy amablemente a la entidad Informar número de colocaciones mensuales, últimos 3-5 años.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 14

Se solicita muy amablemente a la entidad Informar valor asegurado total expuesto al inicio y final de cada vigencia de los últimos 3-5 años.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 15

Se solicita muy amablemente a la entidad Informar número de asegurados totales expuestos al inicio y final de cada vigencia de los últimos 3-5 años.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 16

Se solicita muy amablemente a la entidad compartir el perfil de la cartera vigente actual. Número de asegurados vigentes y valor asegurado por rango de edades.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 17

Se solicita muy amablemente a la entidad realizar envío de reporte de siniestralidad de las últimas 5 vigencias (mínimo 3 vigencias) indicando:

- a. Cobertura afectada
- b. Fecha de ocurrencia
- c. Fecha de aviso
- d. Monto indemnizado.
- e. Fecha de inicio de crédito para siniestros ocurridos

Agradecemos el envío de listado de asegurados vigentes con valor asegurado mayor a \$300,000,000, incluyendo:

- i. Valor asegurado
- ii. Plazo del crédito - Fecha de desembolso
- iii. Fecha de nacimiento
- iv. Forma de identificar cúmulo de valor asegurado por deudor. (Número de cédula)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 18

Se solicita muy amablemente a la entidad el envío de listado de personas mayores de 65 años con la siguiente información:

- i. Valor asegurado
- ii. Plazo del crédito - Fecha de desembolso
- iii. Fecha de nacimiento

iv. Forma de identificar cúmulo de valor asegurado por deudor. (Número de cédula)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 19

Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar si el amparo automático por \$3,500,000,000 aplica como monto máximo en uno o varios créditos para el mismo deudor.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda la cual contiene la claridad de las coberturas necesarias en el presente proceso.

Observación No. 20

Se solicita muy amablemente a la entidad incluir condición en que la compañía de seguros incluya requisitos de asegurabilidad para nuevos créditos.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es clara la solicitud, no obstante los requisitos de suscripción deben enmarcarse dentro de los cambios que se realizará mediante adenda.

Observación No. 21

Se solicita muy amablemente a la entidad informar valor asegurado total de la cartera actual que tiene el banco

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información disponible y confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 22

Se solicita muy amablemente a la entidad informar Comisión de intermediación actual

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En la actualidad no hay corredor de seguros y por lo mismo no hay comisión de intermediación

Observación No. 23

Se solicita muy amablemente a la entidad indicar las vigencias que tiene el grupo asegurado bajo las condiciones actuales.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La vigencia actual es desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020.

Observación No. 24

Se solicita muy amablemente a la entidad informar el límite máximo de saldo insoluto de la deuda a fin de establecer el valor asegurado máximo.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se aclara que el valor máximo a asegurar es la capacidad de endeudamiento del cliente y las condiciones de suscripción se realizarán junto con la compañía adjudicada.

Observación No. 25

Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar el valor o porcentaje de las preexistencias a cubrir para créditos vigentes.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 26

Se solicita muy amablemente a la entidad indicar las vigencias que tiene el grupo asegurado cubriendo condiciones preexistentes de salud, y el monto que cubren en la vigencia actual y en las anteriores.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 27

Se solicita muy amablemente a la entidad informar si la cobertura de preexistencias aplica para el amparo de muerte e incapacidad total y permanente o si aplica únicamente para el amparo de muerte.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: las coberturas de vida y de incapacidad total y permanente aplican para el total de clientes.

Observación No. 28

Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar si la designación del funcionario que esté a cargo de la cuenta debe ser de forma exclusiva para la atención de la cuenta y debe estar directamente en las oficinas del banco o en la aseguradora.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Los funcionarios deben ser exclusivos para la cuenta del BBVA, los servicios y donde se presentarán se coordinará con la compañía adjudicada durante la etapa de implementación.

Observación No. 29

Se solicita muy amablemente a la entidad aclarar el alcance de definición de pólizas internas y externas del Item K del numeral 2, "Condiciones técnica de los seguros": El Banco tendrá noventa (90) días calendario para reportar a la (s) aseguradora (s) las exclusiones o cambios de pólizas internas a externas, sin que se genere cobro alguno de prima a partir de la fecha que se reporte.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Dentro del pliego de condiciones no existe esta condición por lo cual no se emite respuesta.

Observación No. 30

Se solicita muy amablemente a la entidad informar dentro del amparo de Incapacidad Total y Permanente la "cobertura dada como fecha de siniestro la expedición del dictamen", está actualmente dentro de la póliza y hace cuánto tiempo se tiene dicha condición.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Teniendo en cuenta el cambio que se realizará mediante adenda, no procede realizar esta aclaración.

Observación No. 31

Se solicita muy amablemente a la entidad ajustar la cláusula de Manejo de Devoluciones de primas por la siguiente:

MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS

El Banco reportará dentro del listado mensual los créditos que sean cancelados dentro del mes de reporte, a fin de que la compañía de seguros realice la liquidación y envíe al Banco para su aprobación, una vez obtenido el aval por parte del Banco se procederá a efectuar el ajuste respectivo. La liquidación individual se hará calculando la prima a prorrata conforme se haga el ingreso o retiro de la póliza.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, toda vez que la operativa de cobros es automática y no requieren validación del Banco o aseguradora, tampoco corresponde a las causales que informamos generan reintegros.

Observación No. 32

Se solicita muy amablemente a la entidad ajustar el texto del informe de siniestralidad por el siguiente, debido a que por ley de protección de datos no podemos entregar información de identificación del asegurado:

4. INFORMES MENSUALES

b) Informe de Siniestralidad: Cantidad y valor de los siniestros avisados, pagados y objetados mensualmente y acumulado por cada uno de los seguros objeto de la presente licitación, se debe tener como base el siguiente reporte: I. Relación detallada los siniestros Avisados, Pagados y Objetados del mes inmediatamente anterior y acumulado. II. La relación deberá contener número de siniestro, fecha del siniestro, fecha de presentación del siniestro, ciudad, amparo afectado, valor y en el caso de siniestros objetados se debe indicar la causa de la objeción.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, toda vez que los clientes pertenecen al Banco, cuya información se suministrará a la compañía aseguradora adjudicataria en calidad de encargada de los datos, con las finalidades y obligaciones previstas para el encargado en las leyes vigentes sobre protección de datos financieros y personales.

Observación No. 33

Se solicita muy amablemente a la entidad tener en cuenta que la condición de muerte presunta se otorgará bajo la siguiente cláusula:

MUERTE PRESUNTA POR DESAPARECIMIENTO: Si no se encontrase el cuerpo del asegurado, LA COMPAÑÍA sólo pagará el seguro contratado, previa presentación de la sentencia debidamente ejecutoriada, mediante la cual el juez haya declarado la muerte presunta del asegurado.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, toda vez que la cobertura solicitada es por muerte, independientemente de la causal que la origine.

Observación No. 34

Se solicita muy amablemente a la entidad tener en cuenta que para la cláusula de errores y omisiones se otorgará bajo la siguiente condición:

Errores, Omisiones, Inexactitudes

El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos y circunstancias que determinen el estado del riesgo. La inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por la compañía, la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro. Sin embargo, si se incurriere en errores, omisiones e inexactitudes no imputables al tomador o al asegurado, el contrato no será nulo ni habrá lugar a la aplicación del inciso 3o del artículo 1058 del Código de Comercio sobre reducción porcentual de la prestación asegurada, en este caso, se deducirá de la indemnización la diferencia de primas no cobradas durante el tiempo de vigencia del seguro.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, toda vez que no tenemos cláusula de errores y omisiones.

Observación No. 35

Se solicita muy amablemente a la entidad ajustar el texto de continuidad de cobertura por el siguiente:

Continuidad de cobertura:

La presente póliza otorga el beneficio de continuidad de cobertura, sin exigir para ello ningún requisito de asegurabilidad por edad, valor asegurado o estado de salud, a todos los asegurados que se trasladen a la póliza de vida grupo y que tengan su seguro vigente en la fecha de expedición de la nueva póliza con la compañía de seguros adjudicataria, hasta por el mismo valor asegurado individual que tuvieron vigente con la anterior Aseguradora.

Es condición indispensable para otorgar este beneficio, que el Tomador suministre a la Compañía copia del último listado emitido por la Aseguradora de la cual es trasladado el grupo con plazo máximo de treinta (30) días con la siguiente información: Nombres, Apellidos, Documento de identidad, fecha de nacimiento, suma asegurada, coberturas, limitaciones de cobertura y extraprimas por salud y/o actividad de cada uno de los asegurados. Así mismo el Tomador debe informar por escrito si tiene conocimiento de que haya asegurados a los cuales se les hubiere diagnosticado enfermedades graves de carácter terminal o se encuentren en proceso de calificación por Invalidez.

Cualquier incremento de valor asegurado sobre el inicial requerirá del cumplimiento de los requisitos de asegurabilidad establecidos por la Compañía.

Compañía actual: XXXXXXXX

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, ya que va en detrimento de las condiciones actuales entregadas a nuestros clientes.

Observación No. 36

Se solicita muy amablemente a la entidad ajustar la cláusula de amparo automático por el siguiente texto:

Amparo automático:

El amparo bajo esta póliza será automático hasta 45 días para el personal siempre que diligencie solicitud individual de seguro, su edad no supere los 60 años, su valor no sea superior a \$ 3,500,000,000 y se encuentre en buen estado de salud. Esto es que su habilidad física no se encuentre de manera reducida, ni padezca o haya padecido de enfermedades mentales, cerebrovasculares, renales, cáncer, cardiovasculares, pulmonares, gastrointestinales, hipertensión arterial, diabetes, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, SIDA y en general cualquier otro tipo de enfermedad o patología preexistente a la fecha de ingreso.

Las personas que no cumplan con los parámetros establecidos anteriormente no gozarán de cobertura hasta tanto la entidad Tomadora los informe a La compañía de seguros adjudicada, y cumplan con los requisitos de asegurabilidad exigidos, y está a su vez se pronuncie con la calificación y autorice el ingreso a la póliza. Cualquiera que sea el caso el Tomador o el Asegurado según corresponda, están obligados a declarar los hechos o circunstancias que determinen el estado real del riesgo, de tal manera que si alguno de los asegurados fallece a causa de una enfermedad diagnosticada o tratada antes de la fecha de ingreso a la póliza, La compañía de seguros adjudicada dará plena aplicación a los artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio. Por otro lado, el Tomador se compromete a reportar los ingresos y retiros de asegurados y modificaciones en el valor asegurado de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se presenten tales modificaciones, superado este período de tiempo dejará de operar el amparo automático y la responsabilidad de la Aseguradora se limitará a la devolución de primas por concepto de ingreso.

Dado que la condición de Amparo Automático se encuentra bajo la administración de LA Entidad Tomadora, en caso de que por responsabilidad de éste se incluyan dentro de la póliza personas que excedan los límites de edad y valor asegurado del amparo automático, o se exceda el periodo acá establecido para efectuar los reportes, la responsabilidad de la Aseguradora se limitará a la devolución de primas por concepto del ingreso.

Nota: En los casos en que el estado de salud del solicitante esté de alguna manera agravado, no operará el amparo automático y en consecuencia, para su ingreso será necesaria la aprobación previa de la Aseguradora quien determinará los requisitos de asegurabilidad correspondiente

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, ya que va en detrimento de las condiciones actuales entregadas a nuestros clientes.

Observación No. 37

Se solicita muy amablemente a la entidad informar si las cláusulas solicitadas pueden ser ofrecidas de acuerdo con políticas y evaluación de riesgo de la compañía.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud. Por lo anterior, los proponentes interesados deben ajustarse a lo previsto en el pliego.

Observación No. 38

Se solicita muy amablemente a la entidad informar si las condiciones del anexo técnico 5 son mínimas obligatorias o pueden ser ofrecidas de acuerdo con políticas y evaluación de riesgo de la compañía.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procedes su solicitud ya que no contamos con dicho anexo en el pliego de condiciones.

Observación No. 39

Se solicita muy amablemente a la entidad informar los mecanismos de desvinculación establecidos por el Banco en cumplimiento de la ley, para aquellos deudores que opten por renunciar a las pólizas licitadas y contratar una póliza por su propia cuenta.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Los clientes son libres de elegir su compañía de seguros, siempre y cuando cumplan con las condiciones exigidas por el banco.

2 Documento de preguntas:

Numeral 4.15 Garantía de cumplimiento del contrato.

Vigencia de la póliza, indica que será por un año con "prórroga automática", agradecemos aclarar, la necesidad de prórroga automática y solicitamos se pueda revisar al finalizar la primera vigencia.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, en caso de no continuar el segundo periodo de vigencia de la presente licitación, las partes deberán dar aviso con el tiempo suficiente y determinado de ley.

Numeral 4.14 Tarifa de recaudo

Agradecemos confirmar si bajo el entendido de tratarse de un recaudo mensual, los \$14.100 es un valor mensual por Cada Recaudo de la prima o cuota por cliente.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se confirma que es por recaudo de la prima de seguro por cada asegurado, la cual se cobra una vez se recauda la cuota del crédito.

Observación No. 1**CARTERA:**

Agradecemos aclarar referente al pago de primas si esta será realizada por cada asegurado y BBVA lo reportara en un solo pago?. Adicional, agradecemos si para tal fin de debe estimar la apertura de la cuenta para Chubb en BBVA según solicitud plasmado en Pliego..

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El pago de primas es uno a uno por cada asegurado. Si la aseguradora opta por tomar el recaudo a través de BBVA Colombia se le entregará la información con este detalle, por ello y por el manejo operativo y tecnológico debe tener una cuenta habilitada en el Banco.

Observación No. 2**SAC:**

Es importante poder conocer un aproximado de clientes vigentes para así proyectar el volumen de PQR que se recibirían.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Observación No. 3

SINIESTROS:

4.8. INFORMES :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. Agradecemos aclarar si existe un plazo establecido para la implementación de esta solicitud.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad, los plazos se determinarán dentro de ANS junto con la compañía adjudicataria.

4.9. COMITES Y ACUERDOS: 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. Agradecemos por favor informar la cantidad de casos por mes promedio.

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 BBVA COLOMBIA en la instalación en cada uno de los computadores y su puesta en funcionamiento a nivel nacional. El oferente adjudicatario deberá entregar el manual de dicha herramienta, 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. Agradecemos aclarar que se puede cumplir con la herramienta con la que actualmente cuentan los posibles oferentes.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La herramienta de administración que utilice la aseguradora adjudicataria y los respectivos desarrollos que impliquen su adaptación para el manejo de la cuenta, serán asumidos por esta (compañía de seguros adjudicataria).

METLIFE

Numeral 2,2 Pagina 5 , CRONOGRAMA, Por favor confirmar el procedimiento de comunicación de inquietudes en caso que las aseguradoras calificadas tengan preguntas acerca de la información necesaria para para la preparación y presentación de ofertas.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, La información entregada será la necesaria para presentar la propuesta.

Numeral 4.2.2.6 Pagina 19, Coberturas mínimas: (i) En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA siempre y cuando no sea preexistente y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad. (ii) Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea igual o superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente.(Desmembración)

¿Por favor confirmar la fecha que se va a tomar como referencia para la valoración y posterior pago de la Incapacidad Total y Permanente- ¿Fecha de Estructuración o Fecha de Calificación?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se confirma la fecha de ocurrencia del siniestro.

Numeral 4.2.2.7 pagina 19, Para valores inferiores a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.500.000.000) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, la cual servirá para la comprobación de retención del cliente.

La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad o exceda el límite señalado en el párrafo anterior.

Los exámenes que realice la Aseguradora tendrán una vigencia de 12 meses a partir del día en que el cliente se los tome.

En todo caso, se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) por crédito.

¿Por favor aclarar si para los créditos superiores a \$600.000.000 se exigirá la presentación de exámenes médicos a pesar que se menciona que para valores inferiores a \$1.500.000.000 solo se requerirá la declaración de asegurabilidad?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro.

Numeral 4.2.2.7, página 20, La aseguradora adjudicataria deberá realizar la suscripción con el formato de solicitud dispuesto por el BBVA COLOMBIA y disponible en el Anexo 6, el cual podrá suscribirse de manera física o electrónica, para ello el método de autenticación será el que el BBVA COLOMBIA escoja.

¿Por favor confirmar si la declaración de asegurabilidad incluida en la solicitud vigente (Anexo 6) podrá ser objeto de modificación en caso que la aseguradora así lo considere necesario?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Este formato no podrá ser modificado, toda vez que es el utilizado actualmente y que cuenta con toda la información necesaria para la suscripción del seguro.

Numeral 4.2.2.7, Pagina 20, Para facilitar los procesos de suscripción y la información hacia los clientes, la aseguradora adjudicataria sólo podrá hacer efectivo el cobro de extraprimas una vez valorado el riesgo cuando este porcentaje sea igual o mayor al 100%. De igual manera la extraprima máxima a cobrar será de 500%, en rangos de 50%.

¿Por favor remitir la tabla vigente para la aplicación de extraprimas utilizada por la aseguradora actual del programa?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Por facilidad en el manejo operativo, en caso de que un cliente tenga calificación de extraprima menor a 100% esta no se aplicará ni cobrará al cliente, ejemplo si se califica con 75% no se aplica. Para calificaciones superiores al 100% se darán en rangos de 50%, 150%, 200%, 250% 300%, etc

Numeral 4.2.28 , Pagina 20, Valor asegurado individual: El valor asegurado será el saldo insoluto de la(s) obligación(es) a la fecha de ocurrencia del siniestro, el cual será a la fecha de la correspondiente calificación, si el crédito está otorgado en Unidades de Valor Real el valor se expresará en dichas unidades y se pagarán a la cotización del día en el cual la aseguradora gire estos valores.

¿Por favor confirmar el porcentaje sobre el total de la cartera vigente cuyo crédito esta otorgado en U.V.T.?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Aunque no son créditos en U.V.T. entendemos requieren los créditos otorgados en UVR, por ello informamos que toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.2.3, Pagina 20, Una vez adjudicado el pliego la aseguradora adjudicataria amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, sin que exista solución de continuidad, considerándose como una única relación, ininterrumpida de las pólizas contratadas, debiendo mantener las condiciones inicialmente pactadas (extraprima o limitación de coberturas), sin que se pueda excepcionar preexistencia. La aseguradora no podrá exigir a los clientes actuales ni al BBVA COLOMBIA mayores requisitos a los ya cumplidos con anterioridad, ni exámenes adicionales en el entendido que se trata de un riesgo ya asumido.

¿Por favor remitir el clausulado que aplica actualmente para el producto de seguro con el objetivo de conocer las condiciones a las cuales se estará otorgando continuidad?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las condiciones serán las que se están requiriendo en el pliego actual, la condición de continuidad aplica para la duración del seguro, su extraprima y limitaciones de cobertura.

Numeral 4.2.5, página 21, Las compañías de seguros oferentes deberán presentar las tarifas aplicables a cada cliente por su edad alcanzada, la cual será aplicada por el saldo insoluto de la obligación.

¿Por favor confirmar si para la presentación de la propuesta se deberá detallar la tasa mensual para cada edad alcanzada o únicamente la tasa ponderada bajo la fórmula indicada en el numeral 3.15.

En caso que se deba presentar únicamente la tasa ponderada por favor confirmar si el banco entregará las proyecciones de cartera mensual distribuidas por cada una de las edades alcanzadas?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las tasas entregadas deben ser por edad alcanzada conforme al numeral 4.2.5, para la adjudicación se tomará la tasa ponderada conforme al numeral 3.15. Adicionalmente se aclara que toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.2.5, página 21, La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera concesión hipotecaria y una oferta diferencial para las compra de cartera.

Para los clientes deudores solidarios, la tarifa aplicada será la tarifa por edad alcanzada menos un 20% teniendo en cuenta que hacen parte del mismo contrato de crédito o leasing habitacional.

Por favor confirmar, del total de la cartera:

- i). Porcentaje de clientes Banca Personal (en No. de Personas y Saldo de Deuda)
- ii). Porcentaje de clientes Banca Premium (en No. de Personas y Saldo de Deuda)
- iii). Porcentaje de clientes Compra de Cartera con cesión hipotecaria (en No. de Personas y Saldo de Deuda)
- iv). Porcentaje de clientes Deudores Solidarios (en No. de Personas y Saldo de Deuda)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.5 , página 24, Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero, para cartera Titularizada el cobro de las primas y pago al oferente adjudicatario será independiente al estado de mora de la cartera.

¿Por favor confirmar si, de acuerdo a la información remitida, el banco se encargará del pago de las primas a la aseguradora mientras el cliente se encuentre en mora y el crédito sea normalizado o castigado?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De conformidad con la facultad prevista en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y lo señalado en el pliego de condiciones, a la fecha el Banco sólo asume este pago hasta por los primeros 6 meses a partir de la mora o hasta la venta de la cartera o su judicialización, lo que primero ocurra. Cumplida una cualquiera de estas condiciones, el Banco no realiza pago alguno por este concepto.

Numeral 4.6 , página 24 MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS

¿En caso que la aseguradora deba hacer el proceso de devolución de primas al cliente por alguno de los eventos mencionados en el numeral, por favor confirmar como se lleva a cabo el proceso de devolución a la aseguradora del monto pagado al banco por concepto de servicio de recaudo?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda vez que el costo del recaudo se realiza por el hecho de realizar el cobro al cliente mediante el extracto del crédito, su envío, recepción del dinero y traslado a la aseguradora y que esto se realiza en el primer momento, no es correcto entender que el proceso de devolución genera devolución del costo de recaudo.

Numeral 4.7 , página 24 CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES

¿Por favor confirmar, para cada uno de los 3 últimos años (2017, 2018 y 2019) el monto pagado en reclamaciones por concepto de pagos comerciales?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.13, página 28 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO,

¿Por favor confirmar el manejo del pago de la tarifa de recaudo al banco en los casos en los cuales el monto mensual de prima total cobrada al asegurado es inferior a los \$14.000 + IVA definidos. Lo anterior dado que el banco hace el descuento mensualmente de cada prima cobrada y transfiere las primas netas a la aseguradora?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco paga la prima cobrada al cliente independientemente del valor de esta, en proceso posterior, cobra a la compañía aseguradora el valor del recaudo.

Numeral 2.1 , página 5 En casos de titularización de cartera quien actuará como beneficiario será la Titularizadora Colombiana S.A., o la entidad con la cual se lleve a cabo el proceso de titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El beneficiario será la Titularizadora Colombiana S.A.

¿Porque habría titularización de cartera?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Por decisiones estratégicas del Banco en cuanto a manejo de activos y liquidez.

¿Cómo se haría el proceso de titularización de cartera? ¿Cómo se informará de esto a la aseguradora?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En caso de titularización se informará a la aseguradora el cambio de beneficiario.

Numeral 2.8.2.Página 12,EXPERIENCIA Y ATENCIÓN Los oferentes interesados, Adicional a lo anterior, las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia al menos durante un año de los últimos 3 (2018, 2019 y 2020) en el manejo de programas de seguros deudores en las líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita de una entidad Financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que deberá constar como mínimo lo siguiente:

¿La experiencia a la que hacen referencia tiene que ser únicamente con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y asociada únicamente a crédito hipotecarios o de leasing habitacional? ¿Se podría acreditar experiencia en créditos de vida grupo deudor, que no necesariamente sean de leasing habitacional o hipotecario?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: 1 si 2. No, el objeto de la invitación es exclusivo para créditos hipotecarios o leasing habitacional, por lo cual se pide experiencia en el manejo de programas de esta naturaleza.

Anexo 1 - Acuerdo de Confidencialidad Pagina 32, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. – BBVA COLOMBIA, identificado con el NIT No. _____ representado legalmente por _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, conjuntamente denominadas LAS PARTES, tiene como finalidad establecer los términos que rigen el suministro, uso y la protección de la información durante el proceso de licitación y posible programa de seguros, que adelanta BBVA COLOMBIA para contratar los seguros de Vida Grupo Deudor, que amparen los riesgos de incapacidad total y permanente y muerte de sus deudores, en los casos en que el BBVA COLOMBIA actúe como tomador de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios., de acuerdo a las siguientes consideraciones:

¿Agradecemos remitir la información de la persona que suscribiría el Acuerdo de Confidencialidad, toda vez que la información está en blanco?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Estos datos serán suministrados al momento de la suscripción del acuerdo de confidencialidad a cada una de las compañías aseguradoras habilitadas para la suscripción del mismo.

Anexo 1 - Acuerdo de Confidencialidad pagina 32, Todo el documento en general

¿Teniendo en cuenta que la aseguradora realizará entrega de información que también tiene el carácter de confidencial, es posible que sea ajustado el texto del documento para que el mismo quede redactado de manera bilateral?

Respuesta BBVA Colombia. En razón a que la información que suministrará la aseguradora relacionada con los requisitos habilitantes es en general publica, no se ajustará el acuerdo de confidencialidad, máxime si se tiene en cuenta que este sólo se suscribe con las compañías aseguradoras habilitadas, que son las que recibirán información necesaria de parte del Banco para realizar el análisis y presentación de postura.

Cláusula octava - Anexo 1 - Acuerdo de Confidencialidad, Pagina 35, CLÁUSULA OCTAVA: DURACIÓN

El presente acuerdo tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción, en consideración a la naturaleza y objeto del mismo.

¿Es posible que el término sea de 5 años máximo? No consideramos adecuado dejar obligaciones indefinidas en el tiempo, y más aún si se tiene en cuenta que habrá

posibilidades de no ser adjudicados, por lo anterior, sugerimos que la limitación se de desde que se suscribe el documento, o desde la finalización de la relación contractual que surja con ocasión de la licitación?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La solicitud no puede ser atendida favorablemente por las siguientes razones: a) Durante el proceso de selección la aseguradora adjudicataria, una vez culminado el proceso se encuentra obligada a devolver la información suministrada por el Banco, absteniéndose de copiarla y/o usarla para fines distintos al proceso de selección o en su defecto, proceder a su destrucción entregando al banco copia del acta que acredite la destrucción de la información, obligándose de igual forma a copiar o usar la información para fines diferentes al proceso de selección. B) La aseguradora adjudicataria recibe la información de los clientes en calidad de encargada, asumiendo las obligaciones previstas en la ley y únicamente la podrá utilizar para los fines previstos en la contratación de la póliza global tomada por el Banco por cuenta de sus deudores.

Anexo 6 - Formato de Solicitud de Seguro, Pagina 44, El documento en general

¿Es posible que la parte de la autorización de datos sea ajustada, es importante dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, por lo que sería importante para la aseguradora en el evento de ser adjudicada, ajustar la solicitud para incluir una autorización que cumpla con todo lo que la norma exige para el otorgamiento de la solicitud y que así la aseguradora pueda tratar los datos con base en los procedimientos que realiza?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a la petición. La autorización del Banco prevé expresamente la posibilidad de compartir la información con terceros que realicen procesos relacionados con los productos contratados por el cliente. Además, la compañía aseguradora adjudicataria recibirá la información de parte del Banco en calidad de encargado de la información, asumiendo las obligaciones previstas en la ley.

¿Después de que sea adjudicada la compañía de seguros se realizará la suscripción de un contrato o documento adicional?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La compañía de seguros adjudicataria deberá entregar la póliza matriz debidamente suscrita junto con la póliza de cumplimiento exigida en los pliegos.

¿Es posible incluir dentro de la propuesta que realice la aseguradora, la inclusión de cláusulas corporativas. Remitimos para mayor entendimiento un documento en Word con las cláusulas que proponemos?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a su solicitud. No se aceptarán propuestas condicionadas, en razón a que afectan la homogeneidad del proceso.

Numeral 4.9. Página 26, 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. Los documentos que se deben presentar son:

¿Cuál será el uso que el BBVA dará a la herramienta entregada por el oferente, y si esta herramienta estará dispuesta en todas las oficinas del BBVA? Y quien hará uso de esta? Que información se procesara en esta herramienta?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Esta herramienta debe satisfacer las necesidades de la red de oficinas para radicar los siniestros o dar aviso del mismo, el cómo dependerá de las condiciones técnicas y operativas de la compañía adjudicataria.

Numeral 4.7. Página 24, La Aseguradora que sea adjudicataria concederá solidarias 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.

¿Cuándo se presienten estos casos, deberán someterse a un comité para realizar el pago? O la cia será autónoma en la designación de estos recursos?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La decisión del Banco será autónoma sobre estos recursos, en los casos que considere necesario afectar esta cláusula.

Numeral 4.9. Página 27, 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

¿Como se notificara a la Cia, las PQR que se presenten por parte de los asegurados?
Que canal se utilizara?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Esta información se entregará a la aseguradora adjudicada con previos acuerdos de las partes dentro de los ANS

Numeral 4.2.2.7, página 19, Para valores inferiores a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.500.000.000) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, la cual servirá para la comprobación de retención del cliente.

La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad o exceda el límite señalado en el párrafo anterior.

Los exámenes que realice la Aseguradora tendrán una vigencia de 12 meses a partir del día en que el cliente se los tome.

En todo caso, se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) por crédito

¿Por favor aclarar si el límite para solicitar exámenes es de 1500 millones o de 600 millones? Esto dado que no es claro el párrafo expuesto?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza agenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro

Numeral 4.4, página 23, 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, para ello 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.

¿Podrían confirmar la seguridad mínima exigida para conexiones de Funcionarios desde la red de MetLife a la red de BBVA Colombia?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En el proceso de implementación con la compañía adjudicada se valorará este proceso y las mejores condiciones de instalación, esto también dependerá de las condiciones de restricción por las que atraviese el país, donde sea posible las terminales se instalarán a disposición de la aseguradora en la Red e instalaciones del Banco.

COMPLIANCE:

¿Qué información de los clientes será compartida con MetLife para el proceso de conocimiento del cliente?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se compartirá toda la información necesaria y disponible para el buen desarrollo de la administración de las pólizas de los clientes del Banco, a las compañías habilitadas.

Numeral 2.8.2, página 12, Adicional a lo anterior, las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia al menos durante un año de los últimos 3 (2018, 2019 y 2020) en el manejo de programas de seguros deudores en las líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita de una entidad Financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que deberá constar como mínimo lo siguiente

¿Se solicita que la experiencia se pueda certificar a través de programas de vida grupo o en su defecto, vida grupo deudor, toda vez que el ramo aprobado por la SFC es el de vida grupo y adicionalmente, las características técnicas y operativas no difieren de manera relevante entre programas de vida grupo deudor y aquellos de vida grupo deudor con garantía hipotecaria?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible, de acuerdo al objeto de la invitación solo se acepta experiencia en entidades bancarias autorizadas por la SFC y en créditos con garantía hipotecaria y leasing habitacional

Numeral 2.8.3, página 12, Los oferentes deberán entregar a BBVA COLOMBIA la lista de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación.

Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX).

¿El programa debe ser reasegurado o es potestad de la aseguradora decidir la retención total (o no), del programa?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Es potestad de la aseguradora reasegurar su cartera, en cuyo caso deberá informar al Banco con qué entidad realiza dicho reaseguro.

Numeral 3.8., página 15, 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.

¿Agradecemos confirmar el valor de primas estimadas anualmente con el fin de determinar si el RL requiere esta autorización de la Junta. En caso de que no sea



Creando Oportunidades

posible conocer esta información agradecemos el acta no sea exigible sino hasta el momento de presentación de la postura?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El valor estimado de primas anuales es de cerca de los COP\$29.000M anuales.

ADENDA No. 1 Presentación de requisitos de admisibilidad y adicionales,

¿Solicitamos al banco mantener la fecha inicialmente entregada en el cronograma con el fin de tener el tiempo suficiente luego de la entrega de las respuestas para la entrega de los requisitos?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a su solicitud, toda vez que el ajuste en el cronograma obedece a las observaciones realizadas por solicitud de la SFC.

SEGUROS MUNDIAL

1. Solicitamos muy amablemente se modifique el nivel de endeudamiento requerido en el pliego de condiciones, sugerimos se establezca de la siguiente manera: Nivel de endeudamiento = Pasivo total – menos reservas técnicas / activos = menor o igual a 32% Lo anterior, teniendo en cuenta que la legislación vigente en materia de exigencia de requisitos de admisibilidad para la licitación de seguros relacionados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional, corresponde a una previsión del legislador tendiente a garantizar que las compañías de seguros que participen en dichos procesos, cuenten con capacidad jurídica, técnica, financiera y organizacional, que les garantice a las instituciones financieras, la correcta y efectiva ejecución de los contratos de seguros licitados. Bajo este planteamiento y de conformidad con el principio de igualdad de acceso relacionado en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 1534 de 2016, no se evidencia en los documentos que hacen parte del proceso, las razones de carácter técnico en las cuales se fundamentó el Banco, para establecer los requisitos de admisibilidad bajo la observancia del seguro objeto de la licitación, ni mucho menos planteamientos que permitan conferir un alcance mayor a las condiciones que fueron señaladas por la institución Financiera. Es importante tener en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1534 de 2016 en cual indica: "Artículo 2.36.2.2.3. Igualdad de acceso. Todas las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a licitar, que tengan una calificación fortaleza financiera igualo superior a 'A' otorgada por una calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera Colombia, y que cumplan con los de admisibilidad adicionales incluidos en pliego de condiciones, podrán participar en la licitación de que trata este capítulo. La Superintendencia Financiera de Colombia determinará criterios bajo los cuales las entidades financieras podrán incluir dichos requisitos de admisibilidad adicionales. Parágrafo 1. Al proceso de licitación que trata este Capítulo podrán presentarse las aseguradoras individualmente o a través de coaseguro. Parágrafo 2. En el pliego de condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad adicionales que favorezcan a una entidad en particular. Los requisitos de admisibilidad que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con la prestación del servicio. Estos criterios deberán estar sustentados en un documento de justificación técnica que hará parte pliego de condiciones." (Resaltado y subrayado fuera de texto) Se puede interpretar de las distintas normas enunciadas que todo proceso de selección de aseguradoras para la contratación de seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o leasing habitacional, debe cumplir con los siguientes postulados. ♣ Garantizar por parte de la entidad financiera, la participación de TODAS las aseguradoras que en virtud de la normatividad legal vigente, cuenten con autorización por parte de la Superintendencia Financiera para comercializar el ramo respectivo ♣ Que aquellos interesados, cuenten como mínimo y como ÚNICO requisito de orden financiero, de una calificación de fortaleza financiera igual o superior "A" otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia ♣ Cualquier requisito adicional de participación, no puede establecer condiciones o requisitos de admisibilidad que favorezcan a una entidad en particular o que limite la participación de interesados en el proceso. ♣ Todos los requisitos de admisibilidad que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con la prestación del servicio.

Así las cosas, de manera atenta y respetuosa, solicitamos modificar del presente numeral del requisito restrictivo establecido, relacionado con el nivel de endeudamiento, por cuanto y acorde a las cifras para el sector asegurador publicadas y de acceso en el portal de la superintendencia Financiera, el requisito establecido estaría dejando sin posibilidad de participar a las compañías de Seguros Generales que tienen aprobado el ramo de Vida Grupo por este ente regulador y que no tiene Compañía de Seguros de Vida y sí estarían habilitados para presentar posturas al presenta proceso, toda vez que cuenta con la autorización del ramo y la calificación de la fortaleza financiera.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El indicador de nivel de endeudamiento se está calculando de acuerdo a la metodología establecida por la SFC, y no procede ningún ajuste al nivel máximo establecido en el pliego.

2. Solicitamos igualmente eliminar el INDICE DE SINIESTRALIDAD, dado que no es indicador objetivo para medir la capacidad financiera de las aseguradoras.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Así mismo, el índice de siniestralidad busca garantizar al Banco la solvencia del producto y el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Aseguradora. No procede por tanto excluir este indicador ni cambiar el límite planteado ya que se encuentra en niveles de mercado. En todo caso es importante mencionar que estos requisitos se han incluido en procesos anteriores y en otros procesos de iguales características.

3. En relación a la presencia física que se debe acreditar en el numeral 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCION, agradecemos se permita cumplir con la misma en un 80% o a través de ciudades cercanas.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No accedemos a su solicitud por pluralidad de los participantes

4. Agradecemos se permita la presentación de certificaciones de experiencia en el manejo de programas de seguros grupos deudores ramos de vida asociados a cualquier línea de crédito, teniendo en cuenta que los seguros de vida operan igual independiente de la cartera asegurada (libre inversión, crédito hipotecario o leasing)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible, de acuerdo al objeto de la invitación solo se acepta experiencia en entidades bancarias autorizadas por la SFC y en créditos con garantía hipotecaria y leasing habitacional

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

1. Agradecemos al Banco informar el nombre de la aseguradora actual y el tiempo que lleva como compañía aseguradora de los créditos objeto de esta invitación.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Esta información es de carácter público y se encuentra en la página web del Banco

2. Favor confirmar si a la información para la postura, sobre cartera y siniestros se entregará detallada y se podrán hacer preguntas aclaratorias sobre las mismas.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

3. Favor informar si la información para la postura cuenta por lo menos con 5 años de información de la cartera y de los siniestros, discriminando causas, fechas, objeciones, pagos comerciales, asegurados principales y solidarios, tipos de clientes según sea premium y otros mencionados en el pliego, extra primas, valor asegurado actualizado, entre otros.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

4. Sobre el numeral 2.6. MANEJO DE INFORMACIÓN, en el literal h) Consecuencias: se expresa: "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." Agradecemos al Banco aclarar "pago de una indemnización"

- a) ¿Cómo se establece?
- b) ¿Se realiza a través de proceso judicial?
- c) ¿Informarán un monto?
- d) ¿Se entiende esta indemnización como una multa?
- e) O, ¿Cláusula penal?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA. El valor de los perjuicios corresponderá a los que determine la autoridad correspondiente dentro del proceso judicial o administrativo, previa acreditación por parte del afectado o los que las partes acuerden mediante el correspondiente acuerdo conciliatorio.

5. En el numeral 3.15 ADJUDICACION, se establece la siguiente fórmula:

Fórmula de cálculo de tasa ponderada:

Sean:

i = Edad alcanzada

V_{Ai} = Cúmulo de valor asegurado de los clientes de edad i

T_i = Tasa comercial de la edad alcanzada en % mensual (6 decimales)

TP = Tasa ponderada por ciento

$$TP = \frac{\sum_{i=18}^{90} V_{Ai} \cdot T_i}{\sum_{i=18}^{90} V_{Ai}} \text{ Por ciento(\%)}$$

De la cual se infiere:

a) ¿El banco entregará el listado de todos sus clientes deudores con su fecha de nacimiento para poder establecer la edad alcanzada de cada uno de ellos?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información disponible en este punto se entregará, por ser confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

b) ¿Dado el rango de edades de la fórmula $i=18 - 90$ se entiende que la edad máxima de permanencia no supera los 90 años?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La edad de permanencia es hasta finalizar el crédito con independencia a la edad del cliente.

c) ¿En el cobro de prima individual, a cada asegurado se le cobra según su edad alcanzada?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El cobro efectivamente se realiza por la edad alcanzada de cada deudor asegurado.

d) ¿Se expiden pólizas individuales o se tiene una póliza de vida grupo que se cobra a edad alcanzada?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se tiene una póliza vida Grupo y sobre ella se dan certificados individuales los cuales tienen tasas por tabla de edad alcanzada

6. En el numeral 4.2.1. CONDICIONES GENERALES, subnumeral 4.2.2.5 Edad de permanencia, se expresa: "En el amparo de vida e incapacidad total y permanente hasta la cancelación del crédito". No obstante, en la fórmula se expresa al parecer 90 años como máxima edad. Agradecemos aclarar.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Efectivamente la apreciación es correcta, ambos amparos serán hasta finalizar el crédito independientemente de la edad del cliente.

7. En el numeral 4.2.2.6 Coberturas mínimas: se expresa: (i) En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA siempre y cuando no sea preexistente y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad. (ii) Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea igual o superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente. (Desmembración). Favor aclarar lo que esta aseguradora respetuosamente resalta y subraya.

a) ¿En lo relacionado con la cobertura de SIDA para la cobertura de muerte favor precisar si cuando una persona SI DECLARA que tiene SIDA, es obligatorio el aseguramiento?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: NO. Si, el SIDA es preexistente la aseguradora podrá definir si lo acepta dentro del grupo asegurable, con la condición de precio que estime conveniente.

b) Se entiende que, si el SIDA genera Incapacidad total y permanente, esta no está cubierta. ¿Es correcta esta interpretación?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La cobertura de incapacidad total y permanente opera con independencia de la enfermedad o accidente que la ocasione.

8. Respecto de la cobertura de incapacidad total y permanente, favor precisar la expresión dictaminada:

a) ¿Hace referencia a la fecha de calificación?

b) ¿A la fecha de estructuración?

c) ¿A la fecha en que por diagnóstico de médico tratante se envía a la calificación de junta o autoridad competente?

d) Favor aclarar que se entiende por ente competente.

e) Favor aclarar que se espera con la palabra Desmembración que se encuentra entre paréntesis

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro

9. En el numeral 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción: se expresa: "Teniendo en cuenta que las compañías aseguradoras pueden establecer requisitos mínimos para la suscripción de cada nuevo riesgo, se valorarán requisitos a partir de los siguientes términos:

- a) Para valores inferiores a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.500.000.000) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, la cual servirá para la comprobación de reticencia del cliente.
- b) La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad o exceda el límite señalado en el párrafo anterior.
- c) Los exámenes que realice la Aseguradora tendrán una vigencia de 12 meses a partir del día en que el cliente se los tome. En todo caso, se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) por crédito"
- d) Agradecemos precisar sobre los 3 párrafos anteriores, mediante algún ejemplo lo que el Banco espera respecto de los requisitos de suscripción.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro

9.1. Ejemplo 1: Persona que solicita crédito por primera vez por valor de 400 millones de pesos.

- a) ¿Diligencia solicitud?
- b) Declara diabetes e hipertensión. ¿Puede ser enviado a evaluación médica de la compañía?
- c) ¿Cómo espera el Banco que se suscriba este crédito?

9.2. Ejemplo 2: Persona que solicita el crédito por primera vez, por valor de 700 millones y no declara ninguna patología.

9.3. Ejemplo 3: Persona con valor asegurado vigente de 400 millones y que saca nuevo crédito por 800 millones. Acumula 1.200 millones.

9.4. Ejemplo 4. Persona que solicita nuevo crédito por 1.500 millones.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro)

10. En el numeral 4.2.2.7, también se expresa: “La aseguradora adjudicataria deberá realizar la suscripción con el formato de solicitud dispuesto por el BBVA COLOMBIA y disponible en el Anexo 6, el cual podrá suscribirse de manera física o electrónica, para ello el método de autenticación será el que el BBVA COLOMBIA escoja”. Agradecemos hacer llegar una solicitud en tamaño normal, ya que la adjunta en el pliego, en el anexo 6 no es fácilmente legible, para poder ser evaluada por el departamento de suscripción de la compañía.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se adjunta el documento solicitado

11. En el numeral 4.2.2.7, también se expresa: “Las condiciones de asegurabilidad para los demás deudores solidarios, serán las mismas aplicables a los deudores principales, no obstante, podrá existir una rebaja en la tasa de seguro aplicable a estos, toda vez que son parte de un grupo cubriendo riesgo diferente pero el mismo crédito o contrato leasing habitacional.” Favor aclarar si en la lista de los deudores asegurados que se envíe con fechas de nacimiento y valor del asegurado, se identifican los deudores solidarios, mencionados en este párrafo.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información disponible sobre este punto es confidencial y sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

12. En el numeral 4.2.2.8. Valor asegurado individual: se expresa: “El valor asegurado será el saldo insoluto de la(s) obligación(es) a la fecha de ocurrencia del siniestro, el cual será a la fecha de la correspondiente calificación, si el crédito está otorgado en Unidades de Valor Real el valor se expresará en dichas unidades y se pagarán a la cotización del día en el cual la aseguradora gire estos valores.” Favor informar si para el cobro de la prima, se informara a la aseguradora el valor asegurado expresado en UVR a la fecha del corte, o se informará el equivalente de las UVR y expresado en pesos

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El saldo insoluto del crédito (valor asegurado) y de la prima se informa en pesos, al valor de la cotización del día.

13. 4.2.3. CONTINUIDAD DE AMPARO Una vez adjudicado el pliego la aseguradora adjudicataria amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, sin que exista solución de continuidad, considerándose como una única relación, ininterrumpida de las pólizas contratadas, debiendo mantener las condiciones inicialmente pactadas (extra-prima o limitación de coberturas), sin que se pueda excepcionar preexistencia. La aseguradora no podrá exigir a los clientes actuales ni al BBVA COLOMBIA mayores requisitos a los ya cumplidos con anterioridad, ni exámenes adicionales en el entendido que se trata de un riesgo ya asumido.

Respetuosamente esta aseguradora ha subrayado dos apartes del párrafo, para solicitar al Banco:

13.1. Agradecemos aclarar el concepto “solución de continuidad”.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La compañía adjudicada debe dar condiciones de continuidad en cuanto lo expresado en el pliego, en especial en la fecha de inicio, condiciones particulares y extraprimas.

13.2. En el mismo sentido de continuidad, con el fin de poder entender “una única relación, ininterrumpida de las pólizas contratadas” agradecemos informar por cuantas aseguradoras ha estado esta cartera en los último 10 años y las condiciones que ha venido continuándose entre cada una de ellas, hasta la actualidad.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En los últimos 10 años hemos contamos con 2 aseguradoras, las condiciones de la vigencia licitada serán las correspondientes a las este pliego y las anteriores, tenemos disponibles las de la vigencia anterior en la página web del banco.

14. En el numeral 4.2.4. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS: se expresa: “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, de ser el caso, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso.” Favor aclarar cómo se espera el concepto de continuidad, como se diligenciará el formato de declaración de estado de salud o solicitud de seguro individual, y, como se cumplirán los requisitos de asegurabilidad que correspondan según lo acordado y aceptado por esta invitación.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las condiciones de suscripción solo aplican para las vinculaciones nuevas, No aplican para la gestión de vencimiento de endosos, en estos casos no aplica el diligenciamiento de la solicitud del seguro.

15. Numeral 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS Las compañías de seguros oferentes deberán presentar las tarifas aplicables a cada cliente por su edad alcanzada, la cual será aplicada por el saldo insoluto de la obligación. La propuesta de tarifa deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria y una oferta diferencial para las compras de cartera. Para los clientes deudores solidarios, la tarifa aplicada será la tarifa por edad alcanzada menos un 20% teniendo en cuenta que hacen parte del mismo contrato de crédito o leasing habitacional. Será facultad del BBVA COLOMBIA aplica o no los descuentos mencionados anteriormente. En un todo de acuerdo con la consulta sobre la fórmula de evaluación, y observando que la tarifa es a edad alcanzada, y que se esperan descuentos, favor aclarar como sería la medición de la fórmula de ponderación. ¿Con descuentos? ¿Se entregará discriminada y detallada la cartera?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme a lo indicado en el pliego “Sólo se ponderarán las tarifas antes de descuentos para clientes de Banca personal y premium o para compras de cartera.”

16. Numeral 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 de que este las consigne al crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles, luego del conocimiento del caso. Dado que esta es información que solo el banco conoce, ¿cómo se espera que se genere esta devolución? ¿El banco informará mensualmente los errores de los cobros? ¿Se puede hacer cruce entre primas cobrar y primas devolver? ¿Cómo aplica el 4 por mil de impuestos de transacciones? ¿Quién lo asume?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se espera que la aseguradora gire los recursos al Cliente o al Banco, para lo anterior el Banco remitirá a la aseguradora la queja del cliente con la validación respectiva. En el evento que la aseguradora realice el reintegro de manera directa, deberá suministrar al Banco copia de la respuesta de la respuesta al cliente a la que deberá adjuntar la constancia del reintegro de las primas. No es posible realizar cruces de cuentas.

17. Numeral 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. ¿Si se comprueba que tampoco se pagó la prima, no se pagaría el siniestro?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La destinación de estos recursos será sobre los casos indicados por el Banco donde con total libertad, donde encuentre que existen razones de fondo para su pago, así exista o no cobro de prima al deudor.

18. Numeral 4.11.2. VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES El seguro de vida y la cobertura de Incapacidad Total, comenzarán a partir de la fecha de desembolso del crédito y hasta la cancelación del mismo o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. Durante el tiempo de mora, hasta que es retirado por banco por castigo o judicialización, ¿quién paga las primas?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De conformidad con la facultad prevista en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y lo señalado en el pliego de condiciones, a la fecha el Banco sólo asume este pago hasta por los primeros 6 meses a partir de la mora o hasta la venta de la cartera o su

judicialización, lo que primero ocurra. Cumplida una cualquiera de estas condiciones, el Banco no realiza pago alguno por este concepto.

19. SOLICITUD DE SEGURO, favor aclarar la vigencia de validez y facilitar un documento en original para poder evaluar el contenido del formulario.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se adjunta el documento.

20. Respecto del numeral 4.8. INFORMES: Informe de Siniestros: Mensualmente el oferente adjudicatario deberá presentar un informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u objetado) estableciendo claramente los motivos de los no pagados. Subrayado fuera de texto, solicitamos respetuosamente aclarar que se entiende por anexo.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se refiere a la cobertura de Incapacidad Total y permanente, conforme a la definición ajustada en la adenda producto de las preguntas realizadas.

21. La 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, agradecemos se aclare a que hace referencia herramienta tecnológica, dado que la compañía tiene habilitado un correo electrónico exclusivo para la radicación de documentos completos para dar inicio al trámite de siniestros.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se refiere a la herramienta tecnológica que posea la compañía de seguros para administrar los siniestros de la cuenta del Banco

22. Respecto de las 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, solicitamos respetuosamente permitir la atención de PQR en un plazo no mayor a 10 días para todos los clientes.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, toda vez que estos son los ANS que tenemos para todos nuestros clientes en los diversos productos que manejamos, logrando homogeneidad en la atención y cumplimiento de la promesa de valor entregada a nuestros clientes.

23. Agradecemos a la entidad confirmar si para dar cumplimiento con lo requerido por el banco en cuanto a la atención de peticiones, quejas y Reclamos en un plazo no mayor a 7 días hábiles, y para clientes de Banca Personal y Premium la atención se realizará en (4) días, ¿estos clientes de banca personal y premium contarán con un identificador que le permita a la aseguradora cumplir con el tiempo pactado?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Si, la compañía adjudicada tendrá la información para identificar a los clientes

24. Respecto de las 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, al respecto agradecemos a la entidad eliminar el interés moratorio de esta cláusula o cambiar la definición obligando al pago de interés de mora solo en caso de exceder los 30 días establecidos para el pago de indemnizaciones por siniestro de acuerdo con el numeral 2.1 del artículo 1080 del Código de Comercio, modificado por el Parágrafo del artículo 111 de la Ley 510 de 1999, establece que "El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077 (...)".

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a su petición, en aras de mantener los tiempos establecidos en los ANS que satisfagan las expectativas de los clientes y del Banco.

25. Para el amparo de Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea igual o superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente agradecemos por favor aclarar lo siguiente:

a) Para el amparo de ITP, Se indica calificación de pérdida de capacidad laboral emitida por el ente competente, se solicita aclaración si el dictamen de la pérdida de capacidad Laboral en firme emitido por la Junta de calificación de Invalidez Regional o Nacional, o por las entidades del sistema de Seguridad Social (EPS, ARL, AFP) cuentan con las especificaciones del Manual Único de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014, es decir, que para los regímenes especiales como son: magisterios, fuerzas militares o de policía, entre otros, deberán aportar como prueba de su ITP el dictamen emitido por la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez con forme el Decreto 1507 de 2014 y no el de la entidad competente para ellos.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se aclara que para todos los casos operan los órganos competentes, conforme a lo indicado en el punto 4.2.2.6.

26. Solicitamos informar si se encuentran asegurados entre sus deudores personales del magisterio (docentes vinculados al servicio público educativo y que realizan su labor en establecimientos del orden oficial) y si aplica el régimen de

excepción de esta actividad, para la determinación de la Incapacidad Total y Permanente.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Si existe en el portafolio del Banco créditos otorgados a personas del magisterio y que para ellos no aplica la excepción de la cobertura.

27. Para el amparo de muerte, Se solicita aclarar que la muerte presunta por desaparición o desaparición forzada (secuestro) se otorga bajo los términos de la ley colombiana, siempre y cuando exista sentencia ejecutoriada.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Es correcto su entendimiento, aplica la ley Colombia. La cobertura de muerte aplica con independencia al motivo de la misma.

28. Se solicita aclarar si para los casos de muerte presunta por desaparición o desaparición forzada (secuestro), el Banco BBVA tendrá en cuenta lo dispuesto en el Artículo 1145 del Código de Comercio.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La cobertura es por fallecimiento, si este no ha sido declarado la cobertura no aplica.

29. Agradecemos confirmar si lo expresado en el numeral 4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA Los oferentes deberán presentar a disposición de BBVA COLOMBIA un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo (5) personas de manera exclusiva y otras que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración, ¿Agradecemos confirmar si este personal va a estar ubicado en las instalaciones del Banco?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las personas son de dedicación exclusiva. De acuerdo a la situación del momento de la adjudicación e implementación del programa, se definirá el mejor modelo de prestación de servicio de este personal junto con la aseguradora adjudicada.

30. De ser afirmativa la observación anterior, ¿la adecuación de los puestos de trabajo de cada uno de ellos estará a cargo del Banco o la aseguradora adjudicataria?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: la adecuación de los puestos será a cargo del Banco, pero los instrumentos de trabajo serán suministrados por la aseguradora adjudicataria.

31. En el numeral 4.3 infraestructura operativa "funciones del equipo de trabajo" menciona capacitaciones Sobre el producto y estrategias de venta, agradecemos aclarar lo siguiente:

a) ¿Las capacitaciones son a nivel nacional presencial o virtual?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se determinará con la compañía adjudicataria la mejor opción de acuerdo a la situación del momento

b) ¿Si son presenciales a nivel nacional con desplazamiento de personal los gastos de viáticos los asume el Banco o la aseguradora?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La compañía adjudicataria deberá asumir todos los gastos que ocasione la capacitación

32. Solicitamos a la entidad que dentro de la solicitud de documentos para acreditar la ocurrencia del siniestro se incluya el formulario Sarlaft, toda vez que por ser entidad vigilada debemos cumplir con este requisito.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es necesario, ya que una excepción a este formato es tener los seguros vinculados por parte de una entidad financiera, como lo es BBVA Colombia.

33. Agradecemos informar al mayor valor asegurado por crédito

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad

34. Teniendo en cuenta la contingencia que se está presentado actualmente por el COVID-19, y lo difícil que es conseguir nuevas certificaciones de experiencia de nuestros clientes, agradecemos modificar los requisitos de experiencia solicitados en la página 12 eliminando el texto "Amparos ofrecidos".

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud toda vez que no tiene relación la situación actual de aislamiento con la información que se solicita en las certificaciones.

35. Agradecemos aclarar si las certificaciones de experiencia solicitadas en la página 12 del pliego de condiciones obligatoriamente deben corresponder a "líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional" o se puede certificar experiencia en Vida Grupo Deudores de otras líneas de crédito.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Aclaremos que de acuerdo con el objeto de la presente invitación, se debe certificar la experiencia en entidades bancarias

aprobadas por la SFC en manejo de ramo de vida grupo vinculados a créditos hipotecarios y leasing habitacional.

36. Con el fin de establecer la capacidad de contratación de nuestros representantes legal agradecemos informar el estimado de primas anuales.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El valor Aproximado de las primas anuales es de COP\$29.000M

37. Agradecemos aclarar el numeral 4.3 "INFRAESTRUCTURA OPERATIVA" si las 5 personas de manera exclusiva deben estar en las oficinas del Banco o en las oficinas de la aseguradora.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El personal debe estar disponible de manera exclusiva y se determinará el cómo y dónde se realizarán sus actividades con la compañía adjudicada

38. Agradecemos al Banco publicar el Formato en el cual se presentará la postura

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: es el anexo 3 Carta de presentación de posturas, el cual se entregó a cada aseguradora y se encuentra en la página del Banco, el cual puede copiarse de manera sencilla del PDF.

39. Con el fin de generar pluralidad de oferentes que permitan mejores condiciones dentro de la Presente invitación Pública, le solicitamos al Banco modificar el numeral 2.8.1 en lo siguiente:

- Resultado técnico - Vida Grupo de acuerdo al formato 290 de SFC, modificar el indicador de Resultado Técnico, para que en su lugar se acredite el Resultado Operacional de los Estados Financieros de la Compañía (Estado de Resultados) a 31 de diciembre de 2019 y 2018. los cuales han sido elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por Colombia (NCIF) y auditados y avalados por la Revisoría Fiscal considerando los ingresos y gastos que la compañía tiene y que son importantes en la operación,

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Resultado Técnico es una de las condiciones solicitadas por el Banco para garantizar la solvencia del producto. Importante mencionar que este requisito se ha venido incluyendo desde procesos anteriores.

- Así mismo, le solicitamos modificar el margen requerido en el índice de siniestralidad - Vida Grupo estableciéndolo en un porcentaje menor o igual a 88%, o en su defecto cambiar este indicador por el índice de liquidez.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procedemos a realizar ningún ajuste al nivel solicitado, toda vez que este obedece a la media del sector asegurador (compañías de vida) con corte de diciembre de 2019. Importante mencionar que este requisito se ha venido incluyendo desde procesos anteriores, en aras de constatar el buen manejo de los programas a cargo de la aseguradora.

Como fundamento de lo expresado en las solicitudes de modificaciones que dejamos a su disposición, a continuación presentamos un análisis de los principales indicadores con base en información de la SFC Formato 290 – Resultado Técnico y estadístico de las Compañías de Seguros de vida a corte 31 de diciembre de 2019:

Solo el 10% de las Compañías de Seguros presentaron un resultado técnico positivo de acuerdo con el formato 290, esto quiere decir que en la mayoría de las compañías, el total de los gastos operacionales, de seguros y reaseguros y siniestralidad supera el valor de los ingresos operacionales, lo que significa que el 90% restante tiene un índice combinado mayor a 100%.

De otro lado, lo que en las compañías de Seguros podría categorizarse como otros ingresos y/o gastos ajenos a la actividad directa si se puede asociar a ingresos y /o gastos por actividades ordinarias, teniendo en cuenta que estos corresponden a rubros que son comparables con información de otros periodos. Adicionalmente, por ley las Aseguradoras están obligadas a constituir el 100% de las reservas que respondan al pago de los siniestros futuros y que solo las primas no alcanzan a respaldar, en este sentido los ingresos recibidos por efecto del portafolio de inversiones permiten apalancar los gastos.

Solo el 21% de las compañías presentaron un índice de siniestralidad menor a 44.7% por debajo del índice promedio del sector, en este sentido debemos decir además que el comportamiento de los seguros personales es distinto al comportamiento de los seguros generales, lo que significa que la naturaleza de cada categoría, orienta que los seguros de personas presenten índices de siniestralidad, que oscilan aproximadamente entre un 60% y un 120%, mientras en los seguros generales el índice de siniestralidad está entre un 40% y un 80%.

40. En relación con el numeral 2.2. CRONOGRAMA, página 6 que indica que la presentación de posturas por parte de las aseguradoras se realizará en sobre cerrado en la Cra 9 No. 72-21 - Auditorio Sótano, solicitamos amablemente a la entidad permitir la presentación de oferta al proceso en referencia vía correo electrónico, como también la realización de las audiencias de forma virtual, esto debido a la gran dificultad que afronta el país en temas de movilidad, dados los acontecimientos recientes a causa de la infección por el brote de Coronavirus COVID-19, que generaron los decretos que ordenan trabajo en casa y no desplazarse a otros sitios que impliquen un riesgo de contagio para los funcionarios de la Entidad como para los del proponente, buscando mecanismos electrónicos para garantizar la participación de las empresas en este tipo de procesos. Para tal efecto citamos el decreto con fuerza de ley 440 del 20 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia en materia de contratación estatal, con ocasión del Estado de



Creando Oportunidades

emergencia económica, Social y ecológica derivada de la Pandemia COVID-19, Cuidamos tu vida y la de nosotros también!!

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas oportunamente.

SOLIDARIA**"2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN**

.....Para la debida atención de todos los clientes de BBVA COLOMBIA, la aseguradora también deberá demostrar una red suficiente se tiene mayor presencia que, adicional a las ciudades ya mencionadas se encuentran: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar."

1. **Pregunta:** ¿de acuerdo a lo anteriormente indicado para las ciudades donde la aseguradora no tiene presencia, se puede dar cobertura o cumplimiento con una ciudad cercana?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las ciudades serán modificadas, en todo caso debe demostrar la capacidad de poder atender en especial la suscripción y siniestros en donde existan inmuebles asegurados. Ver adenda

"3.9. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS

BBVA COLOMBIA efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes habilitados, únicamente el día establecido como fecha máxima en el cronograma, para lo cual los oferentes deberán previamente entregar a **BBVA COLOMBIA** la carta digital de autorización firmada por el Representante Legal de la aseguradora, en donde se indique nombre, número de cédula y cargo del funcionario que está facultado para el proceso, así como el acuerdo de confidencialidad "Anexo No. 1" debidamente suscrito por el Representante Legal. Dentro de la información de los riesgos a asegurar **BBVA COLOMBIA** entregará los datos básicos de ubicación y uso, así como el número de inmuebles por ubicación de ciudad conforme al código DANE".

2. **Pregunta:** De acuerdo a lo anterior, agradecemos a la Entidad se confirme cual es plazo máximo para que la aseguradora notifique al Banco con la carta digital en la que se indican los datos del funcionario autorizado para recibir la información

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Debe entregarse con la demostración del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad.

3. **Pregunta:** El banco reportara a la Aseguradora las bases con los clientes (stock, ingresos nuevos)?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Si. El Banco reportará estas bases de datos a la aseguradora adjudicataria.

4. **Pregunta:** se solicita a la entidad de permita el envío de comunicaciones, clausulados pólizas, etc. Al 100% de los asegurados por correo electrónico.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El porcentaje de clientes a la fecha con correo electrónico es aproximado al 70%, para el % restante se debe garantizar el envío físico.

5. **Pregunta:** Solicitamos al Banco por favor se confirme el nombre de la aseguradora que actualmente administra la presente licitación

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: BBVA SEGUROS

4.3." INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Los oferentes deberán presentar a disposición de **BBVA COLOMBIA** un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo (5) personas de manera exclusiva y otras que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración."

6. ¿Las personas estarán ubicadas en las instalaciones del Banco o de la Aseguradora?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El personal debe estar disponible de manera exclusiva y se determinará el cómo y dónde se realizarán sus actividades con la compañía adjudicada

7. ¿si una misma aseguradora es escogida para los dos procesos que está adelantando el Banco (VGD Y INCENDIO Y TERREMOTO CREDITOS HIPOTECARIOS), esta podrá dar cumplimiento con 5 personas para la administración de las cuentas? O se hacer necesario tener disponibles 5 para VGD y 5 para INCENDIO Y TERREMOTO?

De igual manera deben informar y demostrar que cuentan con una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde **BBVA COLOMBIA** tiene mayor presencia, 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 y Valledupar. Para el primer grupo de ciudades deben estar en la capacidad de prestar el servicio al domicilio del posible deudor o locatario

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Teniendo en cuenta la naturaleza de los negocios y que son procesos licitatorios independientes, son equipos separados.

8. ¿Se deben mantener vínculos con personas relacionadas en listas internacionales vinculantes para Colombia, incluyendo lista de naciones unidas y lista OFAC para los clientes de este negocio?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Los clientes vinculados a BBVA Colombia han surtido ya el proceso de validación en listas internacionales, no obstante podrán existir casos donde el cliente por su fecha de vinculación y posterior inclusión a las listas deba mantener la relación.

9. En el momento de la suscripción del negocio, ¿el asegurado de la póliza diligenciará el Formato solicitud individual de Aseguradora Solidaria?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No, se diligencia el formato está definido por el banco e informado en el anexo No. 6 del pliego.

10. En el momento de la indemnización del seguro, ¿el beneficiario del pago diligenciará el Formato Único de Conocimiento del Cliente de Aseguradora Solidaria?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es necesario, ya que procede una excepción al cliente por estar vinculado a una entidad financiera, como lo es BBVA Colombia.

11. ¿En qué calidad (responsable o encargado) actuaría Aseguradora Solidaria frente a los asegurados en este negocio, de acuerdo a la ley de protección de datos personales, la cláusula décima tercera y demás disposiciones del pliego?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA : Actuará en la calidad de encargado

12. **Numeral 2.8.1. Capacidad Financiera y Patrimonial.** Solicitamos muy amablemente se modifique el nivel de endeudamiento requerido en el pliego de condiciones, sugerimos se establezca de la siguiente manera:

Nivel de endeudamiento = Pasivos – reservas técnicas / activos – reservas técnicas parte de reaseguradores = menor o igual a 20%

De igual forma solicitamos se elimine las condiciones de tener un resultado técnico mayor o igual a cero en el ramo de vida grupo deudor.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la legislación vigente en materia de exigencia de requisitos de admisibilidad para la licitación de seguros relacionados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional, corresponde a una previsión del legislador tendiente a garantizar que las compañías de seguros que participen en dichos procesos, cuenten con capacidad jurídica, técnica, financiera y organizacional, que les garantice a las instituciones financieras, la correcta y efectiva ejecución de los contratos de seguros licitados.

Bajo este planteamiento y de conformidad con el principio de igualdad de acceso relacionado en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 1534 de 2016¹, no se evidencia en los documentos que hacen parte del proceso, las razones de carácter técnico en las cuales se fundamentó el Banco, para establecer los requisitos de admisibilidad bajo la observancia del seguro objeto de la licitación, ni mucho menos planteamientos que permitan conferir un alcance mayor a las condiciones que fueron señaladas por la Institución Financiera.

Es importante tener en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1534 de 2016 el cual indica:

¹ "Parágrafo 2: En el pliego condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad adicionales que favorezcan a una entidad en particular. Los requisitos de admisibilidad adicionales que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación. Estos criterios deberán estar sustentados en un documento de justificación técnica que hará parte pliego de condiciones."

*“Artículo 2.36.2.2.3. Igualdad de acceso. Todas las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a licitar, que tengan una calificación de fortaleza financiera igual o superior a ‘A’ otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que cumplan con los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones, podrán participar en la licitación de que trata este capítulo. **La Superintendencia Financiera de Colombia determinará los criterios bajo los cuales las entidades financieras podrán incluir requisitos de admisibilidad adicionales a la calificación de fortaleza financiera.***

Parágrafo 1°. Al proceso de licitación de que trata este capítulo podrán presentarse las aseguradoras individualmente o a través del coaseguro.

*Parágrafo 2°. **En el pliego de condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad que favorezcan a una entidad, en particular.** Los requisitos de admisibilidad que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con la prestación del servicio” (Resaltado y subrayado fuera de texto)*

Se puede interpretar de las distintas normas enunciadas que todo proceso de selección de aseguradoras para la contratación de seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o leasing habitacional, deben ceñirse a la legalidad de los siguientes postulados:

1. Garantizar por parte de la entidad financiera, la participación de TODAS las aseguradoras que en virtud de la normatividad legal vigente, cuenten con autorización por parte de la Superintendencia Financiera para comercializar el ramo respectivo.
2. Que aquellos interesados, cuenten como mínimo y como UNICO requisito de orden financiero, de una calificación de fortaleza financiera igual o superior “A” otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia
3. Cualquier requisito adicional de participación, no puede establecer condiciones o requisitos de admisibilidad que favorezcan a una entidad en particular o que limite la participación de interesados en el proceso.
4. Todos los requisitos de admisibilidad que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con la prestación del servicio

Así las cosas, de manera atenta y respetuosa, solicitamos modificar del presente numeral el requisito restrictivo establecido, relacionado con el nivel de endeudamiento y eliminar la solicitud de un resultado positivo en el resultado técnico, por cuanto debe considerarse, que en razón a las normas técnicas que sustentan la actividad aseguradora, no necesariamente finalizar un ejercicio contable anual con un resultado negativo, pueda interpretarse como una condición de pérdida financiera o un elemento concluyente para RECHAZAR o LIMITAR participación a oferentes en esta condición.

Consideramos que, contar con un resultado técnico, positivo o negativo en el ramo, NO es un factor directamente relacionado con el objeto del proceso, no guarda proporcionalidad respecto de la capacidad y condición financiera de los oferentes, así

como tampoco, el tener un índice positivo constituye en elemento material agregado en beneficio de la Entidad Tomadora y/o de sus clientes.

Anudado a lo anterior en el presente artículo mencionan taxativamente que los requisitos de admisibilidad adicionales que se estipulen en los procesos de contratación de estos seguros, deben ser acordes a los criterios definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, es decir que los mismos no se deben apartar de las instrucciones emitidas por esta Entidad, en la Circular 022 de 2014 da un alcance más amplio sobre los requisitos adicionales que se deben exigir para el cumplimiento de las Entidades Financieras en sus diferentes procesos, así:

2.1. Requisitos de admisibilidad adicionales.

Las instituciones financieras pueden establecer requisitos de admisibilidad adicionales a los previstos en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 en relación con:

- 2.1.1. *Capacidad financiera y patrimonial: Requisitos que se asocian a la materialidad y riesgo implícito de la cartera sujeta a aseguramiento; por lo cual, **los valores objetivos de los indicadores deben definirse atendiendo un análisis técnico**, que debe quedar a disposición de esta Superintendencia. Para el efecto, las instituciones financieras pueden requerir indicadores que den cuenta de la capacidad patrimonial y financiera, potencial y futura de las entidades aseguradoras, para asumir los riesgos, tales como: **margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez.** (Lo subrayado y negrilla es nuestro)*

La anterior normatividad, es clara en señalar que los indicadores a exigir deben establecerse bajo un criterio objetivo y un análisis técnico juicioso, en el sentido de que los mismo no excluyan una participación plural y concurrencia de oferentes en este tipo de procesos, por tal motivo indica los indicadores financieros de capacidad patrimonial y financiera citando puntualmente: **margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez**; en el mismo no señalan que las Aseguradoras deben generar un resultado técnico **POSITIVO** en el ramo a cotizar.

Conforme con lo anterior, es pertinente citar, que las Instituciones Financieras deben indicar los criterios de requisitos adicionales a exigir debidamente sustentados en un documento que soporte la justificación técnica y debe hacer parte de los pliegos de condiciones, esta información no se evidencia en el pliego suministrado por el Banco. Cito a continuación la normatividad que los obliga:

Parágrafo 2. En el pliego de condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad adicionales que favorezcan a una entidad en particular. Los requisitos de admisibilidad adicionales que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación. **Estos criterios deberán estar sustentados en un documento de soporte de justificación técnica que hará parte del pliego de condiciones.**"

De lo ya expuesto es clara la normatividad en señalar que los indicadores a exigir deben establecerse bajo un criterio objetivo y un análisis técnico juicioso, en el sentido de que los mismo no excluyan una participación plural y concurrencia de oferentes en este tipo de procesos, por tal motivo señalan los indicadores financieros de capacidad patrimonial y financiera citando puntualmente: margen de solvencia, patrimonio

técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez; en el mismo no hacen referencia a que las Aseguradoras se les debe evaluar el resultado técnico positivo en el ramo a cotizar, en este sentido, solicitamos al Banco BBVA excluir estos indicadores que a las luces de la Superintendencia Financiera no se considera objetivo en razón a que no instruyen en la presente circular que el mismo debe ser evaluado.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procede la eliminación del indicador requerido, el resultado técnico es una de las condiciones solicitadas por el Banco para garantizar la solvencia del producto, razón por la cual es un requisito que se exige desde hace varios procesos, no es ajeno a procesos de esta naturaleza y es muy habitual en el mercado. La finalidad de exigir este requisito es limitar el riesgo a la gestión del ramo y no al resultado financiero de la compañía, que en el escenario actual se ve limitado por la volatilidad del mercado y de las tasas de interés.

13. Numeral 2.8.3. Reaseguros. En el presente numeral solicitan que con la entrega de los requisitos de admisibilidad debemos suministrar los reaseguradores que respaldan la oferta, es importante que el banco tenga presente, que en esta primera etapa aun no contamos con la información de valores asegurados y siniestros de la cartera a asegurar, así que difícilmente, podemos acreditar los reaseguradores que respaldarán la oferta ya que en esta primera etapa aún no existe la presentación de una propuesta, la misma, se realiza cuando se presenta la postura económica, desde este momento ya existe como tal la presentación formal de una oferta, por tal motivo solicitamos ajustar este requerimiento exigiendo la presentación de la nómina de reaseguradores general del proponente con la que se respaldan todas las operaciones de seguros, y en el momento de presentar la postura económica exigir los que respaldan la oferta.

Por otro lado, sobre este requisito de exigencia, agradecemos eliminar que junta la certificación anterior, debemos presentar la certificación de calificación de los reaseguradores, y por el contrario, sugerimos acreditar la inscripción de los reaseguradores en REACOEX únicamente y no exigir certificación, dado que, en el listado Reacoex, se encuentra la calificación del reasegurador.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, la validación en REACOEX si se realiza y así lo indica el pliego, el documento de certificación es adicional y como se menciona es en aras de garantizar a nuestros clientes un respaldo amplio y suficiente

14. Numeral 2.8.2. Experiencia y Atención. las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia al menos durante un año de los últimos 3 (2018, 2019 y 2020) en el manejo de programas de seguros deudores en las líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita de una entidad Financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que deberá constar como mínimo lo siguiente:

- Nombre de la entidad Financiera.
- Fecha de vigencia del programa de seguros.

- Amparos ofrecidos.
- Valor Asegurado al último corte.
- Valor de primas emitidas por la Compañía.
- Asegurados incluidos.
- Número de siniestros atendidos.
- Valor indemnizado de los de Siniestros atendidos.
- Calificación general del servicio de la Compañía (buena, regular o mala)

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

Observación: Sobre el numeral enunciado en el punto anterior, agradecemos al banco permitir acreditar esta experiencia con contratos de clientes del ramo de vida grupo deudores sin ser necesariamente de líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, dado que, lo que le interesa al banco es verificar que efectivamente la aseguradora cuente con experiencia en la explotación del ramo objeto de la licitación.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, esto con el fin de obtener la participación de aseguradoras con la experiencia suficiente para atender este tipo de programas, entendemos que el riesgo es similar pero el manejo con entidades Financieras tienen condiciones particulares de conformidad con las normas vigentes.

Adicional a lo anterior, sugerimos al banco permitir relación suscrita del representante legal señalando la información exigida en este numeral para acreditar la experiencia, sin necesidad de allegar certificaciones de clientes, dado que, por estos tiempos del COVID-19 no es fácil conseguir las certificaciones firmadas.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, ya que puede entregarse en original o copia, tema que no se ve afectado por la restricción de movilidad a la que hacen referencia, si además se tiene en cuenta que los servicios financieros están excluidos de esta restricción.

Por otro lado, agradecemos al banco ampliar el término para acreditar la experiencia en un término de 6 años, es decir, permitir presentar experiencia ya sea de cualquiera de los siguientes años 2014 -2015 - 2016 - 2017 - 2018 - 2019 y 2020.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, toda vez que los cambios en los procesos de licitación y de manejo de los seguros propios de estos programas coinciden con los últimos tres años.

15. 3.15. ADJUDICACIÓN. Respetuosamente solicitamos confirmar el rango de edades para calcular las tasas que posteriormente generarán la tasa ponderada.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las tasas entregadas deben ser por edad alcanzada conforme al numeral 4.2.5, para la adjudicación se tomará la tasa ponderada conforme al numeral 3.15. Adicionalmente se aclara que toda la

información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

16. 3.15. ADJUDICACIÓN. Respetuosamente solicitamos confirmar si dentro de la oferta económica se deben aportar todas y cada una de las tasas por edad o únicamente la tasa ponderada.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las tasas entregadas deben ser por edad alcanzada conforme al numeral 4.2.5, para la adjudicación se tomará la tasa ponderada conforme al numeral 3.15. Adicionalmente se aclara que toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

17. 3.15. ADJUDICACIÓN. Respetuosamente solicitamos confirmar que la única tasa que se tendrá en cuenta para la adjudicación de la póliza será aquella que el proponente establezca como “tasa ponderada”.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las tasas entregadas deben ser por edad alcanzada conforme al numeral 4.2.5, para la adjudicación se tomará la tasa ponderada conforme al numeral 3.15. Adicionalmente se aclara que toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

18. 4.2.2.6 COBERTURAS MÍNIMAS: AMPARO BÁSICO DE VIDA. Agradecemos eliminar del siguiente texto “se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA siempre y cuando no sea preexistente y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad”, el apartado que indica “y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad” ya que se está induciendo a que el solicitante no marque una patología que agrava su estado de salud.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud

19. 4.2.2.7. REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN: De manera atenta agradecemos disminuir de 12 a 6 meses la vigencia de la declaración de asegurabilidad, ya que en un año el estado de salud (estado del riesgo) puede cambiar bastante, exponiendo a la compañía a asumir siniestros prematuros.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, desmejora las condiciones actuales

20.4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS. DEUDORES SOLIDARIOS. Respetuosamente solicitamos confirmar si los deudores solidarios deben diligenciar declaración de asegurabilidad.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las condiciones de asegurabilidad se aplican a los deudores solidarios.

21.4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA. Comedidamente solicitamos confirmar si los funcionarios de apoyo, deben estar en el banco o pueden operar desde la aseguradora.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El personal debe estar disponible de manera exclusiva y se determinará el cómo y dónde se realizarán sus actividades con la compañía adjudicataria

22.4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA. Referente a “cada oferente debe estar dispuesto a prestar su apoyo presencial” amablemente solicitamos confirmar con que periodicidad, número de días y zonas en paralelo se debe prestar este apoyo.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

23.4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES. Amablemente solicitamos confirmar que la cláusula no es acumulable entre vigencias y que debe solicitarse con máximo 90 días luego de finalizada cada anualidad.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: la cláusula opera como está estipulada en el pliego 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.....

SURA

En general, cuando se solicite firma de Representante Legal, ¿podemos entender y aplicar que podrá firmar el apoderado especial, facultado para esto, adjuntando debido poder con aclaración?

Numeral 4.2.3. CONTINUIDAD DE AMPARO, Pagina 20, ¿Las continuidades heredan las tasas propuestas en esta licitación o se deben respetar las tasas que tienen actualmente? ¿Cuáles son las tasas actuales?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Efectivamente toman las tasas producto de este proceso. Sobre la información de tarifas se encuentra publicada la de adjudicación en la página web del Banco a su disposición.

Numeral 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS, Pagina 21,

Se solicita reportar los siniestros para los últimos 5 años, discriminados por tipo de crédito y cada tipo de cliente relacionado en el numeral 4.2.5, la cobertura afectada, el estado (pagado, objetado, en revisión), la fecha de aviso y la fecha de pago

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS, Pagina 21,

Se solicita reportar la cartera vigente por tipo de crédito y por cada tipo de cliente relacionado en el numeral 4.2.5, señalando la fecha de desembolso

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS, Pagina 21,

Se solicita reportar los valores asegurados y primas pagadas para los últimos 5 años por tipo de crédito y por cada tipo de cliente relacionado en el numeral 4.2.5

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información que se tiene disponible, por ser confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Numeral 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS, Pagina 21,

Se solicitan las proyecciones de desembolsos para los próximos 2 años por tipo de crédito y por cada tipo de cliente relacionado en el numeral 4.2.5

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.

Solicitud:

Con el fin de tomar medidas preventivas y unir esfuerzos para contener los efectos de propagación de la pandemia (COVID 19) en el país y atendiendo las directrices de la Organización Mundial de Salud (OMS), a su vez la emergencia sanitaria mencionada por el Presidente, donde evitar contacto físico, desplazamientos de las personas que preparan la información, hasta que llega a su destino, es clave para prevenir el contagio, les solicitamos amablemente habiliten una opción diferente a entrega física de la postura y posterior audiencia sea virtual... sugerimos: permitir el envío por correo electrónico de estos requisitos en PDF, información encriptada si ustedes lo consideran, cada documento debidamente nombrado, numerado, con índice de acuerdo al orden establecido para la entrega de ellos, así facilitar la identificación, en el envío de remisión se indicara el número total de archivos que se adjuntan y el número de correos a remitir en caso que sea más de uno.

La audiencia con límite de personas por aseguradora, en el momento que ustedes lo indiquen cada aseguradora dar la clave para abrir la carpeta, así mismo leer y adjudicar el ganador.

¡Cuidarnos está en manos de todos!

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas oportunamente.

Numeral 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN, Pagina 10, Solicitan que se debe contar con una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios con posibilidad de toma de exámenes a domicilio en Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Y en el ítem 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Red Médica Armenia, Barranquilla, Bogotá, Ibagué, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Bucaramanga, Cali, Villavicencio y Valledupar, se solicita aclarar por qué la diferencia y especificar en cuales ciudades aplica

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclara estas ciudades y redes.

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19 ,

4.2.2.3 Edad de Ingreso en Vida hasta: 74 años y 364 días.

Es posible limitar esta edad a los 69 años y 364 días ?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a su solicitud, toda vez que va en contra de nuestra política de riesgos, limitando el mercado actual y potencial

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19, 4.2.2.4 Edad de Ingreso en ITP hasta: 74 años y 364 días.

Es posible limitar esta edad a los 69 años y 364 días

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a su solicitud, toda vez que va en contra de nuestra política de riesgos, limitando el mercado actual y potencial.

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19 , 4.2.2.5 Edad de permanencia: En el amparo de vida e incapacidad total y permanente hasta la cancelación del crédito.

Es posible limitar el amparo de incapacidad total y permanente hasta los 75 años para la edad máxima de permanencia.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a su solicitud, toda vez que va en contra de nuestra política de riesgos, limitando el mercado actual y potencial

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19, 4.2.2.6 Coberturas mínimas. Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea igual o superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente. (Desmembración)

Se solicita aclarar si en la ITP incluye beneficios por desmembración ya que son coberturas diferentes, Adicionalmente aclarar si estuvieran cubiertas las lesiones generadas por el mismo asegurado – Autolesiones)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran las coberturas solicitadas en el presente proceso.

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19, 4.2.2.6 Coberturas mínimas. (Desmembración)

Por favor especificar cuáles son las desmembraciones cubiertas, existe alguna tabla para estas?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran las coberturas solicitadas en el presente proceso.

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19, 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción: la aseguradora adjudicataria

sólo podrá hacer efectivo el cobro de extraprimas una vez valorado el riesgo cuando este porcentaje sea igual o mayor al 100%.

Que pasa con las extraprimas menores al 100%. ¿Se podrán recobrar al tomador?, quién será el responsable de asumir estos recargos por riesgo agravado?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Por facilidad operativa, atención y servicio a nuestros clientes, No existirán extraprimas menores al 100%, por lo cual no se hará el respectivo cobro al cliente ni al Banco (Tomador).

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19 , 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción. Se solicita aclarar si la solicitud de exámenes médicos o información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura solamente operará además de cuando el deudor declare tener una enfermedad, cuando la cobertura a otorgar sea superior a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) o a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.500.000.000) ?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro

Numeral 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS, Pagina 19, 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción. se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) por crédito.

Se sugiere que no sea por crédito si no por cumulo o valor

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclaran y ajustan los valores a tener en cuenta para la suscripción del seguro

Numeral 4.2.2.7. Página 24, Por favor aclarar este punto. Si son errores y omisiones se debe comprobar el error o la omisión para aplicar el pago, si son pagos comerciales serían pagos que, aunque no hubiera errores no habría cobertura y se pedirían pagar.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La decisión del Banco será autónoma sobre estos recursos, en los casos que considere necesario afectar esta cláusula.

Numeral 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, Pagina 25, Suscripción: Para las respuestas de asegurabilidad el oferente adjudicatario tendrá (16) horas hábiles para brindar la respuesta, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso dependiendo del antecedente médico o valor de cúmulo del cliente. Para los clientes catalogados como de Banca Personal o Premium el tiempo máximo será de (4) horas hábiles.

Se solicita aclarar para cuales segmentos aplican estos tiempos de respuesta, ¿Qué pasa si el caso requiere evaluación médica? ¿Cuáles serían los tiempos estimados?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para cualquier proceso de suscripción se deben cumplir los tiempos de acuerdo al segmento del cliente, una vez se cuente con el cumplimiento del total de requisitos exigidos por la aseguradora

CAPÍTULO V ANEXOS, Pagina 31, Anexo No. 7 Formato solicitud Actual.

Se solicita adjuntar el anexo. Es posible que la aseguradora modifique o adicione preguntas para la suscripción

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclara que el anexo 7 se elimina, el anexo 6 no es posible modificarlo ya que cuenta con la información suficiente para la valoración de asegurabilidad.

Por favor nos aclaran la fecha exacta en la que debemos entregar el acuerdo de confidencialidad

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se debe presentar junto con los requisitos de admisibilidad (21 de agosto de 2020 hasta las 04:00 P.M.)

Numeral 2.8.1 , Pagina 10, De acuerdo con el nombre de los anexos, vemos que se encuentran trocados, vs como los mencionan en el pliego, por ejemplo, el anexo 4 mencionado en la Capacidad Financiera y Patrimonial, consideramos que el que se ajusta en ese campo es el anexo 5 TARIFA DE RECAUDO, por favor nos aclaran

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Revisados los anexos no se encuentra la diferencia referenciada, por tal motivo no se realizan ajustes en este sentido.

¿El anexo 4 JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ADICIONALES Es necesario devolverlo firmado? ¿En qué momento?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es necesario, es netamente informativo

¿La certificación de experiencia solicitada es posible enviarla por correo electrónico junto con los demás requisitos?? Mencionan que se debe entregar de manera física

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En el pliego de condiciones no se hace mención a la entrega física, lo que se solicita es que sea entregada en original o copia, Conforme al cronograma su entrega se realiza por correo electrónico.

Por favor nos confirman cuales son los días hábiles y el horario laboral de BBVA para su manejo operativo

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Lunes a viernes 8:30 A.M a 5:30 P.M.

Numeral 3.15, Pagina 17, Solicitamos amablemente dar un ejemplo numérico de la presentación de la tarifa

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Tarifa mensual ponderada X,XXXXXX%

¿Para la declaración de ITP se recibirán regímenes especiales?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme a las aclaraciones efectuadas efectivamente se reciben regímenes especiales.

Solicitamos amablemente la fecha de siniestro para la ITP sea la fecha indicada por Ley (Fecha Estructuración)

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar este punto se realiza adenda donde se aclara este punto.

Numeral 4.3., Pagina 21, ¿Los 4 analistas deberán estar in house en las oficinas de BBVA, de ser positiva la respuesta, den que ciudad estarán ubicados? Solicitamos amablemente el personal exclusivo de la cuenta pueda estar en las instalaciones de La Aseguradora.

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El personal debe estar disponible de manera exclusiva y se determinará el cómo y dónde se realizarán sus actividades con la compañía adjudicada

Numeral 4.5., Pagina 23, ¿Se entiende entonces que dentro de los 6 meses de mora que otorga el Banco a los clientes, el BBVA continuará pagando las primas a La Aseguradora?

RESPUESTA BBVA COLOMBIA: De conformidad con la facultad prevista en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y lo señalado en el pliego de condiciones, a la fecha el Banco sólo asume este pago hasta por los primeros 6 meses a partir de la mora o hasta la venta de la cartera o su judicialización, lo que primero ocurra. Cumplida una cualquiera de estas condiciones, el Banco no realiza pago alguno por este concepto.