

**BBVA COLOMBIA**

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**SEGUROS DE VIDA ASOCIADOS A CREDITOS CARTERA HIPOTECARIA Y A  
CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL**

**CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE  
ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO**

Agradecemos a los proponentes que han retirado los pliegos correspondientes por su interés en participar en este proceso selectivo.

La formulación de las preguntas, su contenido y las propuestas de modificación a los términos del pliego de condiciones son indicativos de ese interés - que reconocemos -, y nos señala la conveniencia de que, previamente a las respuestas, realicemos algunas consideraciones de orden general sobre este proceso licitatorio.

**BBVA COLOMBIA**, como sin duda también las aseguradoras participantes, orienta sus acciones con el fin de fortalecer las relaciones con sus consumidores financieros, en este caso, sus deudores de crédito hipotecario y leasing habitacional por unos principios establecidos en la ley, dentro de los cuales está, de modo especial, el derecho que tienen éstos a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.

En el caso de los presentes procesos, estos principios tienen una proyección adicional, pues los seguros materia de las dos licitaciones configuran la garantía final del activo más importante de un banco: su cartera, la cual además es el respaldo del ahorro depositado del público.

En este contexto, para la elección de las aseguradoras de las pólizas colectivas de vida grupo deudores e incendio y terremoto de la cartera hipotecaria y de leasing habitacional que se van a contratar, para **BBVA COLOMBIA** el primer criterio gira en torno a una estricta exigencia sobre las condiciones de estabilidad y solidez financiera de las mismas, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados, en orden a garantizar a sus clientes deudores el más alto estándar posible y, especialmente, su compatibilidad con los estándares que, en estas materias, han tenido en los años precedentes, a la manera como, por demás lo hacen otros establecimientos bancarios.

La pluralidad de participantes - que desde la perspectiva comercial de varios participantes se plantea cómo la condición esencial del proceso -, no es el objetivo per se del mismo, aunque desde luego es muy importante, y así lo valora **BBVA COLOMBIA**.

La igualdad de acceso de las aseguradoras, como lo define el Decreto 2.555, alude a la invitación por medio de mecanismos de amplia difusión a todas las aseguradoras que cumplan con los requisitos de admisibilidad previstos en el Pliego.

Bajo esta premisa, la igualdad de acceso no es la indiscriminada concurrencia. Si así fuere, el Decreto 2.555 simplemente no permitiría, como en efecto lo hace, la utilización de criterios para la selección en materia patrimonial, técnica y de solvencia, así como en cuanto a la idoneidad de la infraestructura operativa colocada a disposición del Banco. La expresión y medida de la idoneidad y la infraestructura operativa, en buena medida dependen de la experiencia precedente en el manejo de programas de seguros relativos a cartera hipotecaria y de leasing habitacional de magnitud y complejidad similares a las de este Banco.

La existencia de criterios, de suyo implica la disminución del universo de participantes y, así las cosas, los criterios de admisibilidad no podrían ser aquellos que, a conveniencia y a la medida de cada una de las aseguradoras interesadas, éstas sugieran para posibilitar su ingreso, como en efecto varios de los interesados han manifestado, pues al final no habría criterio alguno.

El proceso que estamos adelantando es, entonces, uno de carácter competitivo entre las aseguradoras que, por una parte, cumplan unos criterios mínimos en materia patrimonial, técnica y de solvencia, así como en cuanto a la experiencia e idoneidad de la infraestructura operativa colocada a disposición de **BBVA COLOMBIA** y, por la otra, estén dispuestas a ofrecer las condiciones demandadas del producto.

Estos criterios los ha fijado **BBVA COLOMBIA** en la forma prevista en la Circular Básica Jurídica, con fundamento en valores objetivos de unos indicadores que dan cuenta de la capacidad patrimonial y financiera, potencial y futura de las aseguradoras, en aspectos tales como margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez.

El carácter de los participantes, desde luego, nos releva de mayores reflexiones sobre la importancia de los indicadores establecidos en el Pliego de Condiciones.

No podría controvertírsele a **BBVA COLOMBIA** la legítima pretensión de que la aseguradora seleccionada (i) presente un resultado técnico positivo que refleje la gestión adecuada de los riesgos asumidos evidenciando a su vez un apropiado control de los costos de operación y una eficiente compensación en los niveles de siniestralidad; (ii) exceda en sus inversiones a las reservas técnicas, de modo que cuente con recursos propios disponibles para la atención de siniestros; (iii) obtenga un adecuado retorno sobre sus activos que indique una buena gestión operativa que asegure las buenas prácticas en

materia de suscripción; (iv) muestre una solvencia importante; y (v) registre un resultado positivo que indique en conjunto un crecimiento en las primas devengadas, gestión adecuada de siniestralidad, un control eficiente de los gastos de explotación, incrementos en los ingresos financieros, entre otros factores.

Tampoco creemos que pueda controvertírsele al Banco esta legítima pretensión desde la perspectiva de que, por el hecho de que puntualmente alguna específica aseguradora no cumple con alguno o varios de estos criterios, los mismos resulten antitécnicos y deban reformularse en la medida exacta que posibilite la participación de esa aseguradora.

Los estudios y análisis realizados por el Banco muestran la razonabilidad tanto de los criterios utilizados para verificar los estándares técnicos, patrimoniales, de liquidez, reservas y endeudamiento exigidos, así como de la experiencia en negocios de similar tamaño, que dicho sea de paso, si bien en las comunicaciones se expresó en términos de unos valores, en realidad el Pliego – que prima sobre las cartas de invitación-, no la condicionó a los mismos.

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS EN PARTICULAR

A continuación nos permitiremos referirnos a las inquietudes y propuestas planteadas, en el mismo orden en que han sido formuladas:

- **SEGUROS DEL ESTADO**

1. **SAC**

Respetuosamente solicitamos aclarar que se debe contar con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) el cual permite la atención de PQRS en el momento que el consumidor Financiero así lo requiera, este sistema a la luz de la ley busca se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, adopten sistemas para suministrarles información adecuada, fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos, Propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos, El suministro de información y la debida atención.

Teniendo en cuenta el punto anterior y buscando aclarar que, para la atención de siniestros, adicional al (SAC) el proponente deberá contar y acreditar un departamento de indemnizaciones que permita de manera efectiva la recepción de reclamaciones por siniestros, la atención oportuna de los mismos y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe, y los pagos de siniestros.

En razón a que cada departamento tiene actividades específicas para la atención de los requerimientos de acuerdo a la necesidad de cada cliente y situación puntual.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Deben certificar que la entidad cumple con la implementación del SAC, así como que la entidad bajo ese esquema cumple con los acuerdos de servicio propuestos por el Banco.*

2. **EXPERIENCIA**

Respetuosamente y con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes, solicitamos se permita acreditar experiencia a través de 1 certificación de experiencia en primas relacionada con Deudores, sin limitarse a establecimientos financieros, teniendo en cuenta que existen fondos de empleados, cajas de compensación y corporaciones conformadas por trabajadores del sector estatal tal y como es el caso de Cavipetrol con Ecopetrol, que acreditan la experiencia solicitada pero que no revisten la calidad de establecimiento financiero, igualmente solicitamos a la entidad eliminar el ítem 3

“amparos ofrecidos” en razón a que la certificación se hace por el ramo comercial y no por amparos detallados.

De igual forma solicitamos se revise la exigencia de acreditar un volumen de primas anuales

iguales o superiores a COP \$50.000.000.000 y se ajuste dicho valor a COP \$4.500.000.000 anuales, durante los últimos 3 años.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Favor remitirse a lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

### 3. UNIONES TEMPORALES

Amablemente solicitamos de manera respetuosa aclarar si en caso de Coaseguro y/o Unión Temporal los requisitos de admisibilidad básicos deben ser diligenciados con el nombre de conformación de alguna de las figuras mencionadas o si es viable presentarlos de manera individual (por cada uno de los integrantes del consorcio).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Las compañías de seguros que hagan parte de un contrato de coaseguro, figura consorcial o unión temporal, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y los requisitos de admisibilidad adicionales, de forma individual; los demás documentos, podrán ser suscritos por cada una de las compañías o por una de ellas, estando debidamente facultado, para actuar en nombre y representación de la otra.*

### 4. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

4.1. Con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes que finalmente resulta benéfico para la entidad, respetuosamente solicitamos modificar el indicador solicitado para el Resultado del ejercicio y se considere dejar un parámetro exigido mayor a o igual a 4.000 millones.

4.2. Adicional, respetuosamente solicitamos modificar el indicador solicitado para el índice de Siniestralidad y se considere dejar un parámetro exigido menor o igual al 60%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

### 5. DURACION DE LA CONFIDENCIALIDAD

Amablemente solicitamos que el periodo establecido para este ítem sea por (3) años contados a partir de la adjudicación y respecto de la compañía adjudicataria los tres años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, tiempo que se considera prudencial para la protección de la información.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Teniendo en cuenta que la cartera hipotecaria es de baja rotación, se requiere mantener la temporalidad.*

#### **6. SLIP TECNICO**

Amablemente solicitamos a la Entidad enviar el Slip técnico definitivo en formato Excel frente en el cual se confirmen los límites máximos asegurados por deudor, coberturas básicas, coberturas obligatorias etc.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El Slip es un documento propio de la aseguradora, no obstante los límites asegurados por deudor se entregarán según lo establecido en el pliego de licitación numeral 2.2 Cronograma. Las coberturas están enunciadas en el mismo documento numeral 4.2.2.6. Coberturas mínimas.*

#### **7. RELACIÓN DE ASEGURADOS**

Solicitamos a la Entidad suministrar el listado de asegurados con nombre del producto, número de cédula, fecha de apertura del préstamo, fecha de vencimiento del préstamo, valor inicial del crédito, saldo insoluto de la deuda, fecha de nacimiento, edad, tipo de deudor, Genero (f ó m).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

#### **8. VALORES ASEGURADOS**

Se solicita a la Entidad confirmar el valor asegurado (saldo insoluto) por cada una de las pólizas de: Banca personal, Banca Premium, Compra de cartera hipotecaria, Antiguos Banco Granahorrar, Deudores solidarios y Créditos o Leasing Habitacional.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

#### **9. SINIESTRALIDAD**

Se solicita a la Entidad suministrar el listado detallado de siniestros durante los últimos 5 años en cual se indique por lo menos (año, fecha de ocurrido, fecha de aviso, amparo afectado, riesgo, total pagados, reservas, recuperaciones, objetados) agradecemos suministrar esta relación por producto indicado en el punto 8.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

10. **Literal h Consecuencias**

Amablemente solicitamos aclarar el valor o porcentaje de indemnización en caso del incumplimiento de las obligaciones previstas a favor de **BBVA COLOMBIA** y/o de sus clientes según sea el caso.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El valor de la indemnización no se puede de forma previa definir, teniendo en cuenta que este operará conforme la cuantía de los perjuicios irrogados al Banco y/o a sus clientes.*

- **ASEGURADORA SOLIDARIA**

1. NUMERAL 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Conforme a los requisitos exigidos de indicadores financieros presentamos las siguientes observaciones:

**Resultado del Ejercicio vida grupo:** Solicitamos a la Entidad modificar el requisito exigido específicamente para el resultado del ejercicio del ramo de vida grupo, consideramos que el resultado a evaluar de 15.000 millones sea el resultado del ejercicio total de la Compañía de Seguros y no específicamente del ramo, en la práctica normal de este tipo de procesos de entidades financieras para contratar los seguros de garantía hipotecaria se exige el cumplimiento de indicadores globales de la compañía, y así mismo lo ratifica el Banco BBVA en el Anexo No. 4 "Justificación de los requisitos Adicionales" donde indica que se significa mas no por qué se exige un valor específico por ramo Los requisitos adicionales exigidos en los procesos de Seguros de cartera con garantía hipotecaria claramente establecen el Parágrafo 2. Artículo 2.36.2.2.3. deben sustentarse y justificarse, por lo tanto, no vemos coherencia de los indicadores exigidos con la justificación proyectada en el Anexo No. 4. Agradecemos a la Entidad exigir un resultado ejercicio de 15.000 millones del total de la Aseguradora como un total y no por ramo.

**Índice de siniestralidad:** solicitamos a la entidad eliminar este requisito toda vez que el mismo no mide la solidez ni la capacidad financiera de una aseguradora, como si lo miden indicadores tales como índice de liquidez, exceso del patrimonio técnico sobre el adecuado. Así mismo, la justificación del requisito solicitado en el anexo No 4 no está directamente relacionado con la propuesta a ofrecer en este proceso, toda vez que la tasa de este negocio se mide sobre la siniestralidad específica del negocio y no sobre la siniestralidad total de la aseguradora

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las "CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO"*

2. NUMERAL 2.8.3 REASEGUROS

Amablemente requerimos a la Entidad confirmar que documentos debemos allegar las Aseguradoras que retenemos el ramo al 100%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Certificación Emitida por Revisor Fiscal.*

### **NUMERAL 3.8. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ADMISIBLES**

Atentamente solicitamos al Banco que las certificaciones a aportar no sean necesariamente de créditos hipotecarios, sino de diferentes pólizas Vida Grupo Deudores, ya que su manejo y alcance es similar a la póliza objeto de la presente licitación, así mismo solicitamos ajustar el valor a certificar, dejándolo en \$ 40'000.000.000.oo en primas acumulado en uno o varios clientes y/o en varias vigencias anuales, así mismo que sea posible a acreditar la experiencia en conjunto, cuando se opte por el coaseguro.

La anterior solicitud la realizamos con el fin de permitir pluralidad de ofertas y que los requisitos sean accesibles a las aseguradoras que cuentan con ramo y experiencia en el sector financiero, ahora bien, es importante determinar dentro del anexo No. 4 del pliego de condiciones la justificación del porque se exige un valor de primas tan elevado, tal y como lo establece el parágrafo 2 del artículo 2.36.2.2.3 el cual señala que los requisitos de admisibilidad adicionales debe estar sustentados o contar con una justificación técnica.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Favor remitirse a lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

#### **3. NUMERAL 4.2.2.8 VALOR ASEGURADO INDIVIDUAL**

Agradecemos a la Entidad confirmar si efectivamente los deudores solidarios también deben pagar prima, en caso de ser positiva la respuesta, solicitamos confirmar como opera la indemnización, si a primera perdida o de manera proporcional, así mismo, ratificar si los deudores también deben ajustarse a los requisitos de asegurabilidad existentes para el asegurado principal.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Confirmamos que los deudores solidarios deben pagar el seguro deudor y cumplir requisitos de asegurabilidad. La indemnización será a primera pérdida por el 100% del saldo insoluto de la deuda.*

#### **4. NUMERAL 4.2.3. CONTINUIDAD DE AMPARO**

Comedidamente solicitamos a la Compañía confirmar si la Aseguradora adjudicataria tendrá acceso al clausulado con el cual los deudores actuales entraron a hacer parte del grupo asegurado, así como a las declaraciones de asegurabilidad correspondientes, ya que lo anterior garantizaría un correcto análisis técnico para los casos que estén cubiertos bajo la cláusula de continuidad.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El acceso a esta información será sobre cada siniestro presentado.*

#### 5. NUMERAL 4.2.4. TRAMITE DE POLIZAS ENDOSADAS

Referente a las pólizas endosadas, solicitamos confirmar si estos asegurados deben o no firmar la declaración de asegurabilidad, ya que el suscribirlas es garantía para no cubrir posibles preexistencias.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No deben firmar declaración, toda vez que este documento no se exige al momento de contratar el crédito cuando presentan seguro de otra entidad.*

#### NUMERAL 4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS:

De manera atenta solicitamos al Banco nos confirme la manera en la cual se deben presentar las posturas económicas, es decir, si se debe utilizar una o varias de las formas, o incluso una diferente, de las que a continuación se mencionan:

- Tasa comercial
- Tasa ponderada
- Tasa por edad alcanzada (es decir desglosadas por edades de 18 a 90 años)

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La postura deberá presentarse con la tasa ponderada según el cálculo mencionado en el pliego numeral 3.15. Adjudicación junto con el desglose de la tasa por edad alcanzada.*

#### 6. NUMERAL 4.4. REFERENTE A LOS CERTIFICADOS INDIVIDUALES

Solicitamos primero, confirmar si el uso del aplicativo tendrá algún costo para la aseguradora adjudicataria, y segundo, confirmar si la ubicación de las terminales será física o virtual.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No tienen coste y se entregaran de manera física en la ubicación del Banco al personal asignado para el manejo de la cuenta.*

#### 7. NUMERAL 4.4. EXPEDICION DE POLIZAS Y CERTIFICADOS INDIVIDUALES

Agradecemos confirmar si cuando se indica: Certificados para las personas que requieren valoración médica, se hace referencia a la asignación de citas médicas y seguimiento posterior a los resultados clínicos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El enunciado hace referencia se refiere a la creación del seguro para los clientes con antecedentes médicos o que por su cuantía ameriten la valoración médica.*

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

Comedidamente solicitamos confirmar si los reportes de asegurados que se utilizarán para el cobro de las primas se realizarán de manera mensual, y si dichos reportes contarán con los datos completos de los asegurados, ejemplo: nombre, número de identificación, valor inicial del crédito, fecha de inicio de crédito, saldo insoluto, etc.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los informes mensuales de facturación cuentan con la información mencionada y con otros campos referentes al cliente, como ciudad y dirección de correspondencia.*

#### **9. NUMERAL 4.7. CLAUSULA DE PAGOS COMERCIALES**

Respetuosamente solicitamos al Banco confirmar si en la siniestralidad que se va a aportar, están inmersos los pagos generados bajo la cláusula "Pagos Comerciales", en caso de ser positiva la respuesta, agradecemos indicar la cifra exacta indemnizada u avisada por este concepto, por otra parte solicitamos confirmar el valor actual en el que se encuentra autorizada esta cláusula.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

#### **10. NUMERAL 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

Amablemente solicitamos a la Entidad ampliar el plazo de suscripción a 2 días, esto para garantizar la debida ejecución del precitado proceso.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Por la oportunidad en el negocio y su volumen no es posible acceder a la solicitud.*

Comedidamente solicitamos al Banco agregar dentro de los documentos para la reclamación, la declaración de asegurabilidad, ya que esta aplicaría para todos los casos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La declaración de asegurabilidad se entregará junto con los documentos en la medida de su disponibilidad en la carpeta de cada crédito.*

Amablemente requerimos confirmar si todas y cada una de las objeciones que son remitidas al Banco deben ser notificadas a los asegurados, o solo en aquellos casos donde exista un requerimiento formal por parte de los reclamantes.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Todas las notificaciones a las reclamaciones de seguros, deben ser enviadas a los solicitantes y al Banco teniendo que éste último es el Beneficiario Oneroso del Seguro.*

#### NUMERAL 4.13. TARIFA DE SERVICIO

Respetuosamente solicitamos a la Entidad confirmar si los \$ 9.000.00 por concepto de gestión administrativa, deben ser pagados por asegurado o por crédito, lo anterior teniendo en cuenta entre otros, la posibilidad de que un mismo asegurado figure en varios créditos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La tarifa será aplicada a cada recaudo realizado en cada crédito y por cada deudor asegurado.*

Comedidamente solicitamos se confirme si todos y cada uno de los créditos cuentan con deudores solidarios, o si existen políticas que restrinjan u obliguen para la aplicación de esta figura, en caso de ser este último el caso, amablemente solicitamos nos sean compartidas dichas políticas y/o parámetros (si es por valor del desembolso, por edad del asegurado etc.).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No todos los créditos tienen deudores solidarios ni existen políticas del Banco que obliguen o restrinjan esta figura.*

Agradecemos remitirnos informe de siniestralidad de los últimos 3 años, en donde se pueda determinar fecha de siniestro, fecha de aviso, amparo afectado, valor objetado y/o indemnizado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

De manera atenta solicitamos proyección de colocación de créditos en la vigencia solicitada para la presente licitación, en donde se identifiquen número y valor promedio de los desembolsos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

Solicitamos nos sea suministrada la relación detallada de asegurados donde se establezca su identificación, su edad alcanzada (o fecha de nacimiento) y el valor asegurado acumulado en uno o varios créditos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

De manera atenta solicitamos se confirme si los prestamos son únicamente para personas naturales, o si dentro del mercado Objetivo para esta línea de créditos hay personas jurídicas, en caso de existir compañías, agradecemos indicar su naturaleza (Ltda., S.A.S., S.A., etc.).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Para éste tipo de cartera sólo se incluyen personas naturales.*

- **ASEGURADORA AXA COLPATRIA**

1. NUMERAL 2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL - Referente a su solicitud sobre la CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL, y 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 sustituir los indicadores financieros solicitados, por los registrados en el RUP y por los señalados en nuestro texto en negrita. Muy amablemente sugerimos a la entidad sean estos los indicadores a presentar en el proceso en referencia para de esta forma garantizar 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)

**INDICADORES RUP**

Capacidad Financiera.

Índice de liquidez:	Mayor o igual a 1
Índice de endeudamiento:	Mayor o igual a 0.80
Razón de cobertura de intereses:	Mayor o igual a 10

Capacidad Organizacional

Rentabilidad del patrimonio	Mayor o igual a 0
Rentabilidad del activo	Mayor o igual a 0

Adicional a lo anterior y para la identificación y justificación de los requisitos financieros , se tienen en cuenta las disposiciones previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en especial las relacionadas con lo dispuesto en el Decreto 2954 de 2010, que estableció el Régimen de Patrimonio Adecuado para las entidades aseguradoras como indicador integral y específico para evidenciar la efectiva capacidad financiera y de organización con el fin de que ésta cuente con los recursos suficientes para hacer frente a sucesos inesperados sin poner en riesgo su estabilidad o solidez. Por consiguiente, el mismo es de vital importancia tanto para el ente regulador como para la industria, así las cosas el Patrimonio Adecuado sería el indicado para medir la estabilidad de una compañía aseguradora.

De conformidad con lo anterior y para efectos de la acreditación de la capacidad financiera, consideramos oportuno solicitar la acreditación de un exceso del patrimonio técnico frente al patrimonio adecuado, y que el mismo sea positivo. Al respecto nos permitimos reiterar que las aseguradoras, en concordancia con su naturaleza, no tienen como objeto producir resultados de eficiencia en términos de activos y de realización de inversiones, por tal razón

nuestra solicitud de modificar los indicadores es completamente valida, viable, ajustada al mercado Asegurador Colombiano y ajustada al Derecho.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

2. NUMERAL 2.8.2 - EXPERIENCIA Y ATENCION - Solicitamos amablemente a la entidad disminuir el tiempo de experiencia a demostrar quedando certificar el último año en el manejo de programas de seguros deudores a entidades financieras.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

Adicional a lo mencionado agradecemos a la entidad informar si existe un valor mínimo en primas a certificar, esto teniendo en cuenta que en este numeral no se menciona pero en el anexo No 2 solicitan primas superiores a los \$ 50.000.000.000, de ser así solicitamos a la entidad disminuir este monto a \$ 15.000.000.000 durante el último año de vigencia.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

3. CAPITULO IV — NUMERAL 4.2.27 — Agradecemos a la entidad disminuir el Amparo automático a un límite máximo de (1.000 SMMLV), donde el deudor quedara asegurado de manera automática con solo el diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Por el perfil de cliente que manejamos y la experiencia que queremos ofrecer a nuestros deudores No es Posible acceder a la solicitud.*

4. CAPITULO IV - NUMERAL 4.2.3 - CONTINUIDAD DE COBERTURA - Agradecemos a la entidad aclarar si esta continuidad hace referencia a recibir todos los asegurados ya incluidos actualmente bajo las mismas condiciones técnicas y económicas (tasa) con las que cuentan en la vigencia actual? De ser positivo solicitamos a la entidad suministrar la relación de asegurados con la prima de seguro pagada y la tasa aplicada por cada asegurado, adicional informar si se deben mantener los retornos y comisiones e informar sus porcentajes.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La continuidad hace referencia únicamente a las coberturas del seguro, la tasa aplicará la ofertada en la adjudicación para todos los clientes (Antiguos y nuevos). La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al*

*cronograma informado en el pliego a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

5. CAPITULO IV - NUMERAL 4.3 - INFRAESTRUCTURA OPERATIVA - Agradecemos a la entidad informar si el personal solicitado de las 5 personas para el manejo de la cuenta, tendrá que estar ubicado en las instalaciones del Banco BBVA COLOMBIA, de ser positiva su respuesta, agradecemos informar si es de obligatoriedad ofrecer este número de personas o si se pueden ir contratando a medida de que la cuenta lo amerite.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Las (5) personas deberán estar ubicadas en las instalaciones del Banco y se deberá disponer de este grupo desde el inicio del contrato para el manejo de la cuenta.*

6. CAPITULO IV - NUMERAL 4.7 - CLAUSULA PAGOS COMERCIALES - Agradecemos a la entidad disminuir la suma a \$ 1.000.000.000 por cada año correspondiente a esta cláusula, en adición a este punto agradecemos a la entidad informar si actualmente cuentan con esta bolsa de pagos comerciales, de ser positiva su respuesta agradecemos suministrar información del uso de la misma en los dos últimos años.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No es posible acceder a esta solicitud. La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

7. NUMERAL 4.13 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO Agradecemos a la entidad informar si la tarifa de \$ 9.000 estipulada para el servicio de recaudo de primas tiene incluido el IVA.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La tarifa de recaudo es de \$9.000.00 + IVA*

8. ANEXO No 2 - NUMERAL 10 - 11 - 12, Agradecemos a la entidad aclarar el número mínimo de certificaciones de experiencia se debe de adjuntar, teniendo en cuenta que en los numerales 10 - 11 - 12 se hace alusión a una certificación, por favor enviar detalle del contenido de cada certificación.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Las certificaciones deben ser mínimo una que contenga el valor de las primas, número de riesgos asegurados, número de riesgos asistidos y la calificación de la entidad a la que se le prestó el servicio.*

9. Agradecemos a la entidad informar cómo se debe expresar la tasa a ofertar informando: número de decimales, en porcentaje o por mil, anual o mensual.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Citando el Parágrafo 1 Artículo 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010 “Las aseguradoras presentarán sus ofertas como una tasa de prima mensual incluyendo el IVA, expresada en porcentaje del monto asegurado de los riesgos que se licitan. Dicha oferta deberá incluir y discriminar la comisión del corredor de seguros cuando corresponda.”, Se debe presentar con seis decimales.*

10. Agradecemos a la entidad suministrar la relación de asegurados en Excel detallando: (Línea de Crédito, Valor Asegurado, edad, Sexo, tasa actual, extra primas si da a lugar)

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

11. Agradecemos a la entidad suministrar la relación de primas facturadas en las últimas 5 vigencias anuales en Excel detallando: (Línea de Crédito, valor facturado)

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

12. Agradecemos a la entidad suministrar la relación de siniestros en los 5 últimos años en Excel detallando: (Línea de Crédito, Amparo afectado, fecha de ocurrencia, fecha de aviso, valor pagado, reservas)

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información de los 2 últimos años se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

13. Agradecemos a la entidad suministrar todos los documentos en archivos magnéticos según corresponda (Excel, PDF y Word), con el fin de facilitar el proceso de diligenciamiento y eficiencia para estructurar la oferta a presentar.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad.*

- **ASEGURADORA COLMENA**

## **1. PREGUNTAS CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL**

En la referida invitación, se incluye dentro de los indicadores exigidos para acreditar la Capacidad Financiera y Patrimonial una cifra específica para el resultado del ejercicio del ramo, así como el índice de siniestralidad, requisitos que no guardan justificación técnica en el marco de la normatividad vigente en tanto no permiten acreditar la capacidad financiera o patrimonial de una entidad.

Por lo anterior agradecemos a la Entidad Financiera tener en cuenta que de acuerdo con el artículo 2.36.2.2.3. del Decreto 2555 de 2010 todas las aseguradoras deben contar con la calificación de fortaleza financiera. Las sociedades calificadoras de riesgos, al certificar la fortaleza financiera de una aseguradora, analizan los resultados técnicos, financieros, o siniestralidad, es decir, que el requisito de admisibilidad adicional solicitado ya se encuentra valorado dentro de la calificación que legalmente debe tener la aseguradora para participar en un proceso licitatorio como el que hoy nos convoca.

Así las cosas, solicitamos eliminen tal requerimiento y en su defecto, informen la justificación técnica para solicitar estos documentos como requisitos de admisibilidad.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

## **2. PREGUNTAS TÉCNICAS**

En relación con capítulo II Generalidades numeral 2.3. Definiciones - Incapacidad Total y Permanente se solicita aclarar si dentro del grupo asegurado de la presenta propuesta se encuentran personas con actividad de Militares (fuerzas aérea, naval, militar y de policía cualquiera que sea su rango, oficiales, suboficiales, soldados, agentes).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Dentro del grupo asegurado actual sí se encuentran estos tipos de ocupaciones, no obstante no se cuenta con el detalle.*

**3.** En relación con capítulo III De La Licitación numeral 3.8. Confirmación de Cumplimiento de Requisitos de Asegurabilidad indicar si las certificaciones que se solicitan de primas y experiencia pueden venir los dos rublos en una sola certificación por cliente o si por el contrario deben ir en hojas separadas.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Puede ser en una misma certificación.*

4. Considerando que como se indica Capítulo IV De la Postura y la Contratación en el numeral 4.2.1.1 Beneficiario se solicita aclarar los tipos de caso de titularización, cantidad y su valor asegurado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

5. En relación con capítulo IV De la Postura y Contratación numeral 4.2.2.8 Valor Asegurado Individual: Se solicita indicar cuantos créditos se tienen en el momento otorgado en Unidades de Valor Real y su monto asegurados.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

6. En relación con capítulo IV De la Postura y Contratación numeral 4.2.4. Tramites de pólizas endosadas por favor indicar número de pólizas externas, valores asegurados y Rangos de edades.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

7. Considerando que como se indica Capítulo IV De la Postura y la Contratación en el numeral 4.2.5 tarifas de Seguros, se solicita aclarar: si se tiene una tarifa fija establecida para clientes del antiguo Banco Granahorrar.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La tasa para cartera proveniente del antiguo Banco Granahorrar es fija y única para todos los clientes sin importar su edad.*

8. A su vez realizar aclaración en de las comparas de cartera que realiza el banco ya que en el punto se describe así. (La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca personal, Banca Premium y compra de cartera hipotecaria y una oferta diferencial para las compras de cartera).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Aclaremos que la propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca personal y Banca Premium y una oferta diferencial para las compras de cartera.*

9. En relación con capítulo IV De la Postura y Contratación numeral 4.3 Infraestructura Operativa — Área de Suscripción: Aclarar el tema de valoración de predios ya que no se conoce este rublo y tampoco nuestra compañía cuenta con este ramo.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Este punto es de la invitación para para el seguro de incendio y terremoto, por lo cual se retira de este pliego*

10. Considerando que como se indica Capitulo IV De la Postura y la Contratación en el numeral 4.7 Cláusula de pagos Comerciales se solicita aclarar si queda excluido el pago cuando el asegurado es reticente.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los pagos comerciales obedecen a esta figura independiente del motivo de objeción.*

11. En relación con capítulo IV De la Postura y Contratación numeral 4.13. Tarifa de Servicio de Recaudo de las Primas de Seguro establece que el porcentaje por Gestión de Administración y Recaudo debe ser descontable de la cuenta que la compañía disponga. Se solicita aclarar si el valor de \$9.000.00 es por crédito otorgado y en el evento en que exista más de un deudor solidario en el crédito se cobra por cada uno de ellos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La tarifa será aplicada a cada recaudo realizado en cada crédito y por cada deudor asegurado.*

12. Adicionalmente aclarar si para los tipos clientes que maneja la entidad (Banca Personal, Banca Premium, Compra de cartera, Banco Granahorrar), se cobrara el mismo valor o se tiene alguna diferencia por la modalidad de crédito.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La tarifa a aplicar será diferente para Banca personal y Premium, Compra de Cartera, clientes del antiguo Banco Granahorrar y resto de clientes.*

13. Considerando que de la información suministrada dentro del pliego de condiciones, se extrae que hay créditos hipotecarios en donde se encuentran uno (1) o más asegurados en el crédito, se solicita aclarar si para estos casos de seguro conjunto, cuando se afecta alguna de las coberturas de la póliza respecto de uno de los asegurados, termina el seguro para el otro, comúnmente conocido como seguro a primera pérdida.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Termina el seguro para el o los otros titulares únicamente en los casos donde la indemnización sea positiva y se cancele totalmente la*

*deuda. En caso de objeción, el seguro seguirá su facturación normal por el resto de asegurados hasta la terminación del crédito.*

**14.** Considerando capítulo IV De la Postura y Contratación numeral 4.9. Comités de acuerdos de servicio: Para las respuestas de asegurabilidad el oferente adjudicado tendrá (16) horas hábiles para brindar respuesta, para el la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso dependiendo el antecedente médico o valor de cúmulo del cliente. Para los clientes catalogados como Banca Personal o Premium el tiempo máximo será de (4) horas hábiles. Respetuosamente sugerimos a la Entidad considerar como tiempo máximo de respuesta de cinco (5) días hábiles desde el momento de la coordinación de la cita o evaluación y tres (3) días hábiles para Banca Personal o Premium.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los tiempos contados son a partir del lleno completo de requisitos, incluyendo los exámenes médicos, por lo que el tiempo se mide únicamente para la toma de decisión más no para la toma de muestras. Por lo anterior, no es posible acceder a esta solicitud.*

**15.** En cuanto a los "documentos necesarios para la atención del reclamo" indicados Procedimiento de reclamos del pliego de condiciones, agradecemos a la Entidad adicionar dentro de los documentos necesarios para la reclamación, uno sugerido que corresponde a la historia clínica completa del asegurado, en caso de afectación del amparo de básico de vida.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No es Posible acceder a la solicitud teniendo en cuenta la normativa vigente, las prácticas y cláusulas abusivas establecidas para las entidades financieras.*

**16.** Se solicita a la entidad el envío de la Base de datos del grupo asegurable Discriminada para cada una de las carteras identificando su calidad de deudor, el número de crédito con datos básicos como género y fecha de nacimiento o edad, saldo de la obligación según sea el caso:

- ✓ Créditos Clientes Banco BBVA (Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera)
- ✓ Créditos Clientes del antiguo Banco Granahorrar Créditos con deudores solidarios.
- ✓ Créditos otorgados en Unidades de Valor Real y su monto asegurado.
- ✓ Créditos con titularización de Cartera
- ✓ Créditos asociados a Militares (fuerzas aérea, naval militar y de policía cualquiera que sea su rango, oficiales, suboficiales, soldados, agentes).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

17. Se solicita a la Entidad indicar el porcentaje de crecimiento de la cartera durante los últimos tres (3) o más años y el volumen total asegurado actual.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

18. Se solicita a la Entidad indicar el porcentaje de mora de la cartera durante los últimos tres (3) o más años, el volumen total asegurado actual y los tiempos de mora de 0 a 6 meses — 7 a 12 meses y más de 12 meses.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad. En cuanto a las alturas de mora esta información no es necesaria para las aseguradoras, toda vez que el Banco asume el pago de la prima durante los primeros 6 meses.*

19. Se solicita a la Entidad suministrar dentro de la información a entregar para presentar postura, la información de siniestralidad discriminada por cobertura afectada durante los últimos tres (3) o más años.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

20. Se solicita a la Entidad suministrar dentro de la información a entregar para presentar postura, la información de clientes extraprimados.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

## PREGUNTAS PROCESO OPERATIVO

21. Proceso de expedición: Aclarar si el módulo de Seguro del BBVA además de la generación del certificado Individual incluye otros documentos para dar soporte a la póliza como Clausulado, carta de Bienvenida y caratula de póliza.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No, solo emite el certificado.*

22. Transferencia de información: Se requiere contar con algún protocolo específico de seguridad para el ingreso y envío de la información?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Se requiere tener protocolos de seguridad para el tránsito de información por FTP o ITAC.*

23. Proceso de suscripción:

- a. Aclarar si los ANS en relación a declaración de asegurabilidad aplican a partir de recibir los exámenes médicos o a partir de la radicación de los documentos de suscripción?
- b. Aclarar en relación al tema de las funciones del área de suscripción que hacen referencia a "Atender las valoraciones de los predios".
- c. Aclarar el medio de comunicación de la exclusión de cobertura de ITP para aquellos clientes que cumplen edad de permanencia en la póliza.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los ANS aplican a partir del recibo de los exámenes médicos, sin embargo, será responsabilidad de la aseguradora el correcto funcionamiento de la Red de exámenes y el envío ágil de la información; se aclara sobre la consideración (b) corresponde a la invitación para para el seguro de incendio y terremoto, por lo cual se retira de este pliego; finalmente, sobre la cobertura de la ITP para aquellos clientes que cumplen edad de permanencia en la póliza será la propuesta y ejecutada por la compañía de seguros.*

24. Infraestructura Operativa

- a) Las cinco personas mínimas que se solicitan para la infraestructura operativa, deben contar con algún perfil profesional y técnico?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El equipo de (5) personas debe estar conocer el manejo de los productos ofrecidos y deben contar con la capacidad técnica para la atención de peticiones y consultas de las redes del Banco.*

b) Estas personas deben estar In House en las instalaciones del BBVA?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El equipo de (5) personas debe estar en las instalaciones del Banco BBVA.*

c) Los costos de viajes para capacitación serán asumidos por el BBVA o en conjunto con la aseguradora?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los costos por capacitación deberán ser asumidos por la aseguradora adjudicataria.*

**25.** Proceso de indemnización: Si después de evaluado el siniestro la solicitud se objeta, se debe informar el resultado directamente al asegurado y/ o el Banco BBVA?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Todas las notificaciones a las reclamaciones de seguros deben ser enviadas a los solicitantes y al Banco teniendo que éste último es el Beneficiario Oneroso del Seguro.*

**26.** Campañas de promoción: Las campañas de promoción serán asumidas por el BBVA o en conjunto con Colmena Seguros?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los costos por promoción deberán ser asumidos por la aseguradora adjudicataria.*

**27.** Novedades: En caso que se requiera generar novedades como cambios o ajustes en nombres, documentos de identidad, cancelaciones o modificaciones, serán enviadas a través de qué medio y con qué periodicidad?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Las modificaciones las administra el Banco acorde a si los clientes cancelan el crédito o remiten póliza eterna. Para los cambios de datos de identificación como nombre, o números basta con que la aseguradora remita correo con los debidos soportes.*

**28.** Peticiones Quejas y Reclamos: En caso que el cliente desee radicar una PQR ingresaría por los canales con que cuenta la asegurada o por los canales del BBVA?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El cliente deberá contar con todos los canales tanto en el Banco BBVA como en la aseguradora adjudicataria para radicar sus solicitudes y/o reclamaciones.*

- **ASEGURADORA GENERALI**

**Observación No 1**

De acuerdo con lo previsto en los numeral 2.8 Requisitos de Admisibilidad Adicionales y en especial frente a los 2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL, y, 3.8. CONFIRMACION DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD se establece lo siguiente:

**(...) 2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL**

INDICADOR	CALCULO/FORMULA	PARAMETRO EXIGIDO
Resultado Técnico — Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera	Mayor o igual a \$ 0
Resultado del ejercicio — Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera	Mayor o igual a \$ 15.000 Millones
Nivel de Endeudamiento	(Pasivo menos Reservas Técnicas)/(Activos menos Reservas Técnicas parte Reaseguradores	Menor o Igual a 85%
Indice de Siniestralidad — Vida Grupo	Siniestralidad Cuenta Compañía/ Primas Devengadas según Formato 290 de la Superintendencia Financiera	Menor o igual al 30%
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	Patrimonio Técnico/Patrimonio Adecuado	Mayor o igual a 1.0

(..) Certificación de (l) cliente del sector financiero que haya generado primas anuales superiores a COP \$50.000.000.000 en los ramos de Vida Grupo Deudores — Garantía Hipotecarias o Contratos de Leasing Habitacional, durante el último año de vigencia.

- Certificación (es) de experiencia en el manejo de programas similares."(...)

Visto lo anterior, y según lo establecido en el Decreto 2555 de 2.010, el Artículo 2.36.2.2.3. Modificado por el Decreto 1534 de 2016, se determina de manera clara en su artículo "1 0. 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 calificador de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que cumplan con los requisitos de admisibilidad adicionales

incluidos en el pliego de condiciones, podrán participar en la licitación de que trata este Capítulo."

No obstante lo anterior, al verificar dentro de los requisitos de admisibilidad llama la atención la restricción a la posibilidad de obtener pluralidad de oferentes, pues los mandatos constitucionales de igualdad de oportunidades, libre competencia, pluralismo, libre acceso y concurrencia todo de acuerdo con el decreto 2555 de 2.010 establece el principio de concurrencia en relación con la elaboración de pliegos de condiciones que permitan el acceso y participación efectiva de todos los posibles interesados y que favorezcan la competencia entre los participantes, así como la presentación del mayor número de ofertas posibles, permitiendo el acceso al proceso de selección y evitando todas aquellas exigencias que impidan la participación de los interesados en condiciones de igualdad y claridad, en especial si se trata de oferentes cuyo objeto social le permiten la presentación de ofertas en condiciones competitivas, las cuales se ven excluidas por condiciones impuestas que violan los principios constitucionales y legales. Lo anterior en virtud de que el deseo del legislador, al romper con los privilegios para la selección de un contratista, es el de permitir que todos aquellos sujetos del mercado que puedan proponerle a la Entidad bienes, servicios y demás objetos para atender sus necesidades lo hagan de acuerdo con las exigencias de los correspondientes pliegos, compitiendo bajo condiciones de igualdad de acuerdo con sus capacidades, experiencia y conocimientos. Al establecer como condición de admisibilidad solo una Certificación de (1) cliente del sector financiero que haya generado primas anuales superiores a COP \$50.000.000.000 en los ramos de Vida Grupo Deudores, la presente invitación, limita la posibilidad de recibir ofertas de manera casi exclusiva de la Aseguradora que actualmente trae la cuenta, descalificando de antemano la posibilidad de recibir propuestas que puedan representar al Banco una alternativa oportuna e interesante según condiciones del mercado. Finalmente, toda vez que la Entidad posee los mecanismos legales para para lograr la cotización de la totalidad de los amparos requeridos, sin recurrir a la discriminación de oferentes, y en aras de mantener los principios de concurrencia e igualdad anteriormente señalados, así como obtener cotizaciones favorables de acuerdo con las necesidades de la Banco, respetuosamente solicitamos que se permita acreditar la experiencia de las aseguradoras con un número de cinco (5) certificaciones que acrediten la experiencia requerida por la Entidad durante los últimos 5 años, permitiendo así la participación de Compañías de Seguros que no obstante, no contar con una sola certificación que acredite la experiencia, cuentan con la experiencia, solidez financiera y excelentes términos a cotizar.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las "CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO"*

**Observación No. 2**

Respecto de los indicadores financieros agradecemos aclarar las siguientes inquietudes

En caso de presentación en coaseguro, solicitamos aclarar que corresponde la sumatoria de cada compañía.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Cada aseguradora debe cumplir y acreditar los requisitos exigidos.*

**OBSERVACIONES DE CARÁCTER TECNICO**

Teniendo en cuenta que para la presentación de la postura las compañías no solo deben cumplir con los requisitos de admisibilidad, sino que igualmente se debe cumplir con las condiciones generales de las pólizas, toda vez que después de presentada la postura la misma no se puede retirar so pena de hacer efectiva la seriedad de la oferta, agradecemos a la entidad suministrar la información que permita el análisis de los riesgos a suscribir con el fin de presentar una oferta seria, para lo cual solicitamos el siguiente perfil de cartera

- a. Perfil de cartera para cada uno de los tipos de clientes a los cuales les realizan prestamos (Banca Personal, Banca Premium, Compra de cartera Hipotecaria, compra de cartera, plan antiguo Banco Granahorrar, Leasing Habitacional , etc.), discriminada de la siguiente forma:

RANGOS EDAD (AÑOS)	Cantidad de Asegurados	SALDO TOTAL DE LA DEUDA PARA EL RANGO	Máxima Suma Asegurada individual
19-25			
26-30			
31-35			
36-40			
41-45			
46-50			
51-55			
56-60			
61-65			
66-70			
71-75			
76-80			
81-85			
86-90			
> 90			

Entiéndase GENERALI. Como Generali Colombia Seguros Generales S.A. y/o Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A. GENERALI pertenece al Grupo Generali - Inscrito en el Registro de Grupos Aseguradores bajo el .No. 026.

- b. Según el tipo de cartera agradecemos se nos indique
- c. Siniestralidad consolidada de los últimos 5 años con por Amparos afectados y valores totales indemnizados

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

Informar cuantos casos por año, de los últimos 5 años, se han realizado pagos comerciales y sus cuantías.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

Teniendo en cuenta la irrevocabilidad de las pólizas agradecemos a la Solicitar a la entidad se permita para el segundo año de vigencia evaluar las condiciones económicas, lo anterior basados en la suficiencia de primas que debe existir para este tipo de seguros.

La anterior solicitud la efectuamos bajo el acuerdo de confidencialidad suscrito por la aseguradora que represento y el cual reposa en sus oficinas y bajo el derecho a la información previsto en la Constitución Nacional.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No es posible acceder a esta solicitud, teniendo en cuenta las definiciones de orden técnico, solidez financiera y patrimonial de la compañía, al tiempo que los requisitos solicitados para presentar postura, poder adjudicarse la contratación y actuar como compañía de seguros del programa con el Banco, obedecen a definiciones que han sido desarrolladas por el Banco en experiencias anteriores y que redundan en beneficio del consumidor financiero.*

- **ASEGURADORA PREVISORA**

Solicitamos a la Entidad aclarar los siguientes puntos en relación con lo indicado en los numerales a seguir:

Página 5 numeral 2.1 Objeto de la Invitación: Respetuosamente aclaramos a la entidad que nuestra compañía tiene autorizado el ramo de Vida Grupo, el cual se encuentra contemplado en el certificado de representación legal y ramos autorizados de la Superintendencia Financiera de Colombia. Es de advertir que lo indicado por ustedes "ramo de Vida Grupo Deudor" corresponde a un producto del ramo de Vida grupo, por tal razón agradezco modificar el objeto de la invitación, dejando únicamente recibir posturas de aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia de lo contrario el proceso tendría que declararse desierto porque ninguna aseguradora cumple con esta condición.

***RESPUESTA BBVA COLOMBIA:*** *Dentro del objeto de la invitación se modifica el pliego dejando solamente "el ramo de vida".*

Página 6 numeral 2.2 Cronograma: Etapas para presentar postura V audiencia de Adjudicación: Solicitamos amablemente a la entidad establecer que la etapa "AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN" inicie inmediatamente después de culminado el plazo para presentar posturas, dado que observamos que existe un espacio de tiempo de una (1) hora entre estas dos actividades. Lo anterior, con el fin de dar seguridad y transparencia en estas etapas.

***RESPUESTA BBVA COLOMBIA:*** *Se accede a esta solicitud y dentro de la licitación se entenderá que la audiencia de adjudicación se realizará una vez se concluya con la etapa de presentación de posturas.*

Página 7 numeral 2.3 descripción de la Incapacidad Total y Permanente, solicitamos que el tiempo para acceder a la ITP sea de 180 días no como lo mencionan de 120 y además Se solicita respetuosamente que para el amparo de Incapacidad Total y Permanente se aclare que la fecha de siniestro es la fecha de estructuración, lo anterior teniendo en cuenta que las pólizas de vida grupo de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico operan bajo la modalidad de ocurrencia y según lo establecido por el manual único de calificación Decreto 1504 de 2014 el cual define la fecha de estructuración como: la fecha en que una persona pierde un grado o porcentaje de su capacidad laboral u ocupacional, de cualquier origen, como consecuencia de una enfermedad o accidente, y que se determina con base en la evolución de las secuelas que han dejado estos.. es decir la fecha en la cual se configura la incapacidad por tanto establecer fecha distinta como fecha la fecha de calificación establece modalidades no permitidas para este tipo de seguros como las de

descubrimiento o Reclamación las cuales son propias de los seguros Infidelidad y Manejo y Responsabilidad respectivamente.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a esta solicitud.*

Página 10 Requisitos de Admisibilidad Adicionales: Numeral 2.8.1 Capacidad Financiera y Patrimonial : Respetuosamente solicitamos permitir que SE CUMPLE con los requisitos de admisibilidad para el caso de los seguros de incendio y terremoto que en materia de capacidad financiera y patrimonial solo con los índices de endeudamiento, respaldo de reservas técnicas y patrimonio técnico vs patrimonio adecuado en razón a que el resultado del ejercicio y/o técnico de un ramo en particular no quiere decir que una aseguradora sea inviable financiera y patrimonialmente.

Tipo de exigencias como la establecida como requisito de admisibilidad para la adquisición de los seguros de incendio y terremoto, haría pensar que se soslaya el principio rector de este tipo de licitaciones pues las entidades financieras acudirían permanentemente a esta clase de exigencias desproporcionadas e inadecuadas para favorecer restrictivamente ciertos indicadores que privilegian determinadas Aseguradoras de un grupo económico, o lograrían facilitar una declaratoria de Desierta de la respectiva licitación en defraudación de los consumidores financieros y de los principios rectores que auspician esta modalidad contractual plasmados en el Decreto 673 de 2.014 como se ha dicho.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

#### CERTIFICACIÓN FIRMADA POR EL REVISOR FISCAL Y REPRESENTANTE LEGAL

Teniendo en cuenta que el BANCO VISCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA. Indica que en el presente proceso validará la información financiera de las compañías aseguradoras publicada en la Superintendencia Financiera de Colombia, amablemente solicitamos eliminar el requisito de aportar certificación firmada por el revisor fiscal y representante legal.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Pese a la indicación de validar los estados financieros frente a la información de la SFC, el requisito firmado por el Revisor Fiscal infiere el cumplimiento de este requisito y de los demás solicitados en la convocatoria.*

#### EXPERIENCIA

En virtud de garantizar la libre concurrencia, de manera respetuosa solicitamos a la entidad, que la acreditación de experiencia en los ramos de vida deudores e incendio deudores, se permita mediante relación suscrita por el representante legal del oferente en experiencia

en los tres últimos años en el manejo de programas de seguros de deudores con entidades financieras.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La solicitud de tener referencias expedidas por los clientes soporta la experiencia de los mismos frente a la actividad de la aseguradora, certificarse a sí misma en esta experiencia va en contra de las garantías que queremos ofrecerles a nuestros clientes.*

Con el fin de que el BANCO VISCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA garantice una mejor y más amplia satisfacción a las necesidades, se solicita a la Entidad financiera de manera respetuosa se sirva permitir que la experiencia de primas en los ramos de Vida Grupo Deudores e Incendio y Terremoto Deudores se encuentre dentro de los (7) Siete últimos años anteriores a la fecha del cierre del presente proceso, siempre y cuando cumplan con las condiciones solicitadas en el pliego de condiciones.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

De otra parte, respetuosamente solicitamos permitir la acreditación de experiencia con clientes pertenecientes a cualquier sector de la producción, tales como los sectores de telecomunicaciones, energía, salud, cooperativas, toda vez que no es exclusivo de las instituciones financieras otorgar créditos hipotecarios, pues otras entidades también lo hacen a sus funcionarios.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Si bien es cierto el manejo de seguros de vida no es exclusivo de las entidades financieras, si es conocido que el manejo de estas hacia los clientes de cartera hipotecaria está totalmente regulado y tiene reglas exigentes tanto en la prestación del servicio como en la información que se dan a los clientes, por ello no es posible acceder a esta solicitud.*

## **MARGEN DE SOLVENCIA**

Se solicita respetuosamente se reemplace la expresión "margen de solvencia" por el de "riesgo de suscripción", debido a que de acuerdo con la última normatividad expedida tanto por la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular Externa 035 de 2010) como por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Decretos 2954 del 06 de agosto de 2010 y 2555 del 15 de julio de 2010), el concepto denominado "margen de solvencia" para las aseguradoras cambió en cuanto a su nombre y forma de calcularlo. Actualmente, se denomina "Riesgo de Suscripción" y adicionalmente, forma parte del "Patrimonio Adecuado", junto a los valores de riesgo de activo y riesgo de mercado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

Así las cosas, solicitamos se modifique la carta de invitación en todo lo que tiene que ver con el término "margen de solvencia" sustituyéndolo por el de "Riesgo de Suscripción".

Página 14 numeral 3.8 Confirmación de Cumplimiento de requisitos de Admisibilidad :Respetuosamente solicitamos a la entidad modificar el valor de las primas anuales por cuanto se exigen primas para el ramo de Vida Grupo Deudores superiores a CINCUENTA MIL MILLONES DE PESOS (\$50.000.000.000.oo) y para el ramo de Incendio y Terremoto superiores a TREINTA MIL MILLONES DE PESOS (\$30.000.000.000.oo) en el último año, cuando es por todos sabido que para efectos aseguraticios propiamente dichos, objetivamente el indicador debe ser su capacidad de respuesta a los siniestros y no su capacidad de colocar primas en el mercado como el pliego pretende.

Tipo de exigencias como la mencionada, haría pensar que se soslaya el principio rector de este tipo de licitaciones pues las entidades financieras acudirían permanentemente a esta clase de exigencias desproporcionadas e inadecuadas para favorecer restrictivamente ciertos indicadores que privilegian determinadas Aseguradoras de un grupo económico, o lograrían facilitar una declaratoria de Desierta de la respectiva licitación en defraudación de los consumidores financieros y de los principios rectores que auspician esta modalidad contractual, plasmados en el Decreto 673 de 2.014 como se ha dicho.

Por lo anteriormente expuesto y en virtud del principio constitucional de igualdad, respetuosamente solicitamos a la entidad permitir acreditar experiencia para el ramo de Vida Grupo Deudores superiores a VEINTE MIL MILLONES DE PESOS (\$20.000.000.000.00) y para el ramo de Incendio y Terremoto Deudores superiores a MIL MILLONES DE PESOS (\$1.000.000.000.oo).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Favor remitirse a lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

Página 19 numeral 4.2.4 Tramite de Pólizas Endosadas, Como se realiza la entrega de las pólizas endosadas por parte del Banco a la Aseguradora para que esta realice el análisis de la respectiva póliza.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los requisitos de aprobación y la revisión de los endosos las realiza el Banco BBVA, por lo tanto, no se realiza entrega de pólizas endosadas a la aseguradora.*

Página 19 numeral 4.2.5 Tarifas de Seguros, dentro de la tarificación nombran que debemos tarifar y entregar tasas por edad cumplida, solicitamos se tenga la opción de cotizar con una tasa única para todo el grupo asegurado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No es posible acceder a esta solicitud, toda vez que la cartera que hoy se maneja tiene diferentes edades y tasas en razón al riesgo, dejar una única tarifa desvirtuaría este manejo y crearía ante el consumidor financiero un factor de descontento por su aumento en prima en especial a lo más jóvenes.*

Página 22 numeral 4.5 Cobro y Pago Mensual de Primas, solicitamos que para el pago de por recaudo se debe manejar por cuenta de cobro ya que afecta impuestos por servicios.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Las cuentas de cobro se emitirán si la aseguradora lo requiere, no obstante el descuento se hará de manera simultánea sobre cada recaudo.*

Página 23 numeral 4.7 Clausula de Pagos Comerciales, Eliminar los pagos comerciales

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No es posible acceder a esta solicitud.*

Página 27 numeral 4.13 Tarifa de Servicio de recaudo de las Primas de Seguro, El cobro por recaudo de 9.000 pesos mensuales es por crédito? O por persona? , solicitamos aclaración es este cobro y la manera de cobro.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La tarifa será aplicada a cada recaudo realizado en cada crédito y por cada deudor asegurado.*

Solicitamos se publique listado de asegurados donde se detalle edad y/o fecha de nacimiento, género (masculino o femenino), valor asegurado y preexistencias o agravaciones de riesgo a considerar.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

Agradecemos el suministro de la información detallada de siniestralidad de los últimos 5 años detallando causa del siniestro, amparo afectado, valor reclamado, valor indemnizado, reserva, fecha de aviso y fecha de ocurrencia.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que*

*acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

- **ASEGURADORA MAPFRE**

Estimados Señores

Mediante la presente me permito presentar las siguientes observaciones al proceso en referencia dentro de los términos contemplados en los mismos.

Con el fin de que el Banco tenga pluralidad de oferentes solicitamos eliminar el indicador de resultado Técnico – Vida Grupo y Resultado del Ejercicio – Vida Grupo y reemplazarlo con el Patrimonio Técnico Vs Patrimonio Adecuado que es el que refleja realmente la solidez y solvencia de las aseguradoras.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

Con el fin de que el Banco tenga pluralidad de oferentes agradecemos disminuir a \$40.000.000.000 la certificación de experiencia del sector financiero, y que esta certificación corresponda a los últimos 5 años; adicionalmente permitir que los contratos se encuentren ejecutados o en ejecución.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

- **ASEGURADORA BNP PARIBAS CARDIF**

1. La base de producción separará los asegurados nuevos y stock?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La base tendrá la información stock de asegurados.*

2. En la base de datos de emisión que generará el banco contempla información del asegurado como País de Nacionalidad, País de Residencia y País Nacimiento, en atención a políticas de Compliance (validación de operaciones con personas relacionadas con países de embargo financiero)?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad.*

3. Las estructuras de las bases de datos ya se encuentran definidas o pueden ser susceptibles a cambios dependiendo de la necesidad de la información?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información ya se encuentra definida y se entregará de acuerdo a la disponibilidad.*

4. Las capacitaciones a los equipos operativos del Banco, se realizaría en un solo punto o a nivel nacional?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *A nivel Nacional.*

5. Es factible conocer cifras de primas devengadas y siniestros incurridos por cobertura (en número y monto) de las tres últimas vigencias, por edad y sexo, separada por créditos hipotecarios y leasing

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad.*

6. Actualmente el programa o aseguradora actual ¿Cómo contempla la entrega a los clientes los condicionados de los productos una vez realiza su proceso de afiliación ante la entidad? La información del producto (coberturas, exclusiones entre otros), es viable la disponibilización a los clientes en algún tipo de medio digital o vía web?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La entrega de los clausulados se realiza mediante invitación a la Web pública de la entidad aseguradora y financiera.*

7. Agradecemos nos informen como BBVA realiza la validación de los cúmulos, si es posible que algún cliente cuente con múltiples créditos superando el amparo automático (1.750 SMLMV).

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El sistema del Banco tiene un parámetro de bloqueo para los clientes que superen el cúmulo, por lo anterior los clientes que superen el límite automático cuentan con la previa aprobación de la aseguradora.*

8. Solicitamos nos informen como se notifican las devoluciones de las primas no causadas a la aseguradora, con qué periodicidad y cuál es el mecanismo de pago? A través de la factura o a través de nota débito a cuenta?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los reintegros a clientes los realiza la Compañía de Seguros directamente a los clientes, de preferencia a los mismos créditos que lo originaron.*

9. Agradecemos a la entidad suministrar los anexos y documentos diligenciables en formato editable con el fin de evitar transcripciones erradas de la información

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se tienen presupuestado los documentos en estos formatos, conforme lo cual no se accede a la solicitud.*

10. ¿Qué porcentaje de la cartera cuenta con pólizas endosadas?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información se entregará de acuerdo a la disponibilidad y al cronograma informado en el pliego, a aquellas aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y suscriban el acuerdo de confidencialidad*

11. BBVA tiene marcación de asegurados con pólizas endosadas, le permite diferenciarlos fácilmente en el aplicativo?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Si.*

12. Entendiendo que no hay cabida para rechazos dentro de los riesgos asegurables reportados por el Banco con los actuales clientes, como se manejan las inconsistencias y qué proceso se realiza, si dentro de la información reportada viene un riesgo que no es asegurable por determinación médica o límites de edad?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Si son riesgos ya en curso como se mencionan tienen continuidad de amparo, es decir por edad permanecen. Si es por salud no podemos validar sobre los datos si son o no reticentes, estos se analizan por la aseguradora en el siniestro.*

13. Para los casos en que el cliente realice los exámenes médicos de asegurabilidad por cuenta propia por sitio de cobertura de los proveedores, la aseguradora puede colocar límite de reembolso en el valor de los exámenes?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La aseguradora deberá reembolsar el 100% del valor de los exámenes sin límite de cuantía.*

14. Agradecemos confirmar cómo se realiza la operación conciliación con la facturación.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los pagos son diarios con reportes cliente a cliente que lo soportan.*

15.Cuál es la efectividad del recaudo actual?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Dado que los seguros se cobran a través de los extractos de los créditos, la efectividad del recaudo es de 100%.*

16. El saldo de la deuda, incluye capital, intereses de todo tipo, honorarios de abogado, primas de seguro y cualquier otra suma que se relaciona con la misma operación de los productos de crédito? Sobre este mismo valor es que se efectuaría el pago de primas? Tendrá un concepto independiente en el extracto?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Al primero de los interrogantes la respuesta es Sí; respecto de la segunda pregunta la respuesta es Sí y el concepto es seguro de vida.*

17. En pliego indica que la cartera Hipotecaria o leasing habitacional vencida tendrá vigencia hasta por mora por 180 días (6 meses), esté en estado castigado o judicializado; como se realizará el recaudo de esas primas vencidas? Para mantener la cobertura?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El recaudo será el mismo, a través de la cuota del crédito hipotecario o el canon del leasing habitacional hasta el día de mora 180 días o éste quede castigado o judicializado.*

18. Entendiendo que los tiempos de envío de facturación y respuesta de emisión de riesgos asegurables es distinta, la información es reportada por el Banco en distintos tiempos y formas?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La información de facturación es diaria, la suscripción es cada vez que se presente un nuevo cliente.*

19. El programa o aseguradora actual maneja formatos de novedades del seguro o declaración de siniestros?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Actualmente se tiene a disposición un formato especial para el reporte de siniestros*

20. Se requiere hacer llegar póliza a los asegurados migrados?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La póliza se debe enviar a todos los asegurados bajo póliza colectiva del Banco.*

21. La solicitud de seguro es independiente de los documentos formales del Banco?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *La solicitud de seguro es distinta e independiente al formato de vinculación al Banco.*

22. Se debe generar notificación de cambio de aseguradora a los clientes del Banco?  
¿Cómo se tiene previsto realizar la notificación de cambio de aseguradora a los clientes y bajo qué mecanismo?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Esta información se entregará una vez se adjudique el programa y obedecerá a lo consagrado normativa y corporativamente.*

23. Según el pliego de Licitación, el seguro aplica para deudores Hipotecarios y leasing habitacional, para anterior implica ¿generar dos pólizas de grupo diferente?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Se podrán asegurar bajo una misma póliza*

24. Para los casos en que existan Refinanciaciones o aumentos de valor asegurado, existe un reporte para diferenciar estos casos y realizar control sobre cúmulos de valor asegurado?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No existe reporte especial, pero si se controla el cúmulo.*

25. El personal al servicio de BBVA, al estar ubicado en las oficinas del Banco, debe instalar red tecnológica independiente?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No.*

26. En caso de siniestro, BBVA requiere que el asegurado radique la documentación en las oficinas del Banco?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El asegurado podrá radicar el siniestro en la Red del Banco o en la aseguradora según disponibilidad de la aseguradora adjudicataria.*

27. Solicitamos comedidamente informar cuál es el esquema o sistema de seguridad para el envío y recibo de la información que tiene BBVA, es viable modificar o complementar ese sistema en caso que no sea compatible con el de la aseguradora?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los medios de transmisión seguros son básicamente ITAC o FTP, no obstante pueden validarse otros sistemas en el desarrollo del programa.*

- **ASEGURADORA POSITIVA**

**SOLICITUD PREVIA URGENTE.**

De manera atenta solicitamos dar a conocer el sitio web o link, mediante el cual se procederá a dar publicidad al proceso de selección en cada una de las etapas destinadas para el efecto, lo anterior, toda vez que al revisar la página web, el proceso no ha sido encontrado, sólo se incluye la anotación que el proceso está en curso.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *El proceso se encuentra publicado desde el 2 de octubre (fecha de inicio de proceso) en el link <https://www.bbva.com.co/meta/licitacion-seguros/>*

Solicitamos publicar la información del proceso en formato Excel y Word, para facilitar el retiro de los pliegos, toda vez que en la remisión de la información no se incluye el **FORMATO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS**, desconociendo por tanto las características que debe contener y esto impide que nuestra compañía pueda retirar las pliegos de condiciones.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Los pliegos ya fueron entregados y dispuestos en la página blanca cumpliendo la normativa al respecto.*

Asimismo, requerimos que las respuestas a las observaciones realizadas por el Banco sean publicadas, absteniéndose de responder de manera global o general.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *Las respuestas serán publicadas como se enuncia en el pliego de licitación y en la fecha estipulada en el cronograma.*

**1.) SOLICITUD DE INCLUIR ESTADOS FINANCIEROS DE LOS AÑOS 2015 Y 2016.**

Amablemente solicitamos a la entidad aclarar que la acreditación de los requisitos de admisibilidad se realiza con la presentación de los estados financieros del año 2016, los cuales se encuentran debidamente comparados con los del año 2015.

Por la misma línea y atendiendo lo señalado en la observación anterior, requerimos que los indicadores solicitados se circunscriban a los indicadores del año 2016, pues en la forma prevista serán muy pocos los participantes en el proceso, lo que implica cercenar el principio de concurrencia de oferentes.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

**2.) EXPERIENCIA EN SINIESTROS.**

Amablemente agradecemos a la entidad permitir acreditar la experiencia con un valor de primas emitidas por la compañía de \$50.000 Millones COP en toda la vigencia de la póliza y no tan sólo en el último año, pues lo que demuestra la experiencia y la capacidad técnica y administrativa es el volumen de operación que pueda tener una póliza de esta naturaleza, más que acreditar en el último año los \$50.000 millones referidos, los que más bien de manera involuntaria podrían privilegiar al asegurador actual de la cuenta. En subsidio de lo anterior, agradecemos disminuir la experiencia a \$40.000 millones COP. Así mismo agradecemos extender la experiencia a los últimos 5 años.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

### **3.) FORMA DE ACREDITACIÓN DE LA EXPERIENCIA.**

Requerimos amablemente que se excluya de la forma de acreditar la experiencia los amparos, lo anterior debido a que por el exiguo tiempo que se tiene para acreditar los siniestros, no es posible acreditar la experiencia en la forma encomendada para el efecto, toda vez que la experiencia manejada en el sector solo tiene en cuenta el ramo del seguro, pues los amparos de vida e ITP se encuentran implícito en este tipo de certificaciones. En su defecto solicitamos se permita acreditar las certificaciones de experiencia, bajo la gravedad de juramento, incluyendo los datos de contacto para que valide lo expuesto en las certificaciones de experiencia.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

### **4.) RESPECTO DE LOS INDICADORES DE RESULTADO TÉCNICO- RESULTADO DE EJERCICIO Y ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD.**

Amablemente solicitamos que los mismos no sean solicitados para el año 2015, lo anterior toda vez que Nuestro interés en participar en el proceso, de visualizarnos y mostrarnos como una compañía con solvencia patrimonial, técnica, administrativa y operativa para atender este tipo de necesidades, tiene sustento en la experiencia relacionada con la administración de cuentas representativas del sector en el ramo de Vida Grupo como son: Banco Corpbanca, Banco Agrario de Colombia y ahora Banco Itau, en ese sentido y al verificar la **Circular Externa 003 de 2017**, existe meridiana claridad en que el proceso protege la libre concurrencia de oferentes debiendo entonces adoptar el procedimiento de contratación para garantizar la libre concurrencia a través de criterios de igualdad de acceso, encontramos que los términos de referencia de **BBVA**, no cumple esta premisa

respecto de la participación de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** como aseguradora activa y participante en este proceso.

Siendo lo anterior de esta forma, al verificar los posibles participantes encontramos que nuestra compañía si podría participar en el proceso de selección, si y sólo si, **BBVA** modifica los requerimientos contemplados en su comunicación del 2 de Octubre de 2017. A decir, los años 2015 - 2016 que se tendrán en cuenta para la generación y cálculo de los indicadores y los requerimientos relacionados con los resultados técnicos y del ejercicio del segmento vida, los cuales consideramos restrictivos ya que no consideran algunos de los elementos característicos del sector durante dicho periodo de tiempo y particularmente del ramo vida y grupo, los cuales para Positiva son ramos en proceso de estabilización, en términos de crecimiento y de siniestralidad, sin que esto signifique que la compañía no esté en capacidad de suscribir y cubrir los riesgos de las pólizas objeto de esta licitación.

Lo anterior es complementado con la revisión del informe periódico generado por FASECOLDA (resultados 2016 (1)), donde el resultado técnico para los ramos de vida (Incluye Accidentes personales y vida grupo), de todo el sector asegurador Colombiano para los años 2015 y 2016 es negativo, lo cual resulta de la definición de las notas técnicas de los seguros de personas y generales, que en el resultado técnico no incorpora la renta de las inversiones y se considera este componente como el generador de valor que compensa el déficit generado por los gastos operativos y los costos y gasto del seguros con relación a la prima devengada, de modo que la rentabilidad objetivo para las compañías aseguradoras no podría ser muy exigente si se parte de que los resultados técnicos de las compañías del sector es negativo y más aún en el caso particular de Positiva, lo que significa que la valoración de generación de valor por resultados se focaliza en la utilidad neta y no en el resultado Técnico.

Esta tendencia no solo se observa en los últimos 2 años de ejercicio, es históricamente constante para el sector asegurador colombiano, lo cual se puede apreciar en el informe (Perspectivas y retos de la industria aseguradora, emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia (2)), que al analizar la tendencia en los años 2006-2014 muestra valores negativos en todos los años para el resultado técnico y en varios casos para el resultado del ejercicio donde menciona: “En la industria en general se observa la dependencia de las utilidades de los resultados de sus portafolios de inversiones con un desempeño técnico constantemente negativo”, con lo que se confirman los resultados emitidos por FASECOLDA para los años 2015 y 2016.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la curva de madurez del ramo que para Positiva alcanzó un margen de contribución positivo hasta el 2016, solicitamos se elimine del indicador “Resultado técnico Vida Grupo” la evaluación sobre el año 2015 y se mantenga únicamente para el año 2016, de igual forma que solicitamos se elimine del indicador “Resultado del

ejercicio Vida Grupo” la evaluación sobre el año 2015 y se mantenga únicamente para el año 2016 en un valor de referencia mayor que \$10 mil millones de pesos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

De igual manera solicitamos se elimine del indicador “Índice de Siniestralidad Vida Grupo” la evaluación sobre el año 2015 y se mantenga únicamente para el año 2016 en un valor de referencia menor que 35%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*

Finalmente y en el entendido de que la exigencia de resultados positivos y bajo índice de siniestralidad busca mitigar el riesgo de contraparte (evitar que la aseguradora incumpla el contrato de seguros al presentarse un siniestro), se considera como relevantes y en ese sentido solicitamos incluir el indicador de margen de solvencia con valor de referencia Mayor a cero, pues este indicador expone la capacidad de la aseguradora de respaldar patrimonialmente los riesgos suscritos con sus clientes, al tiempo que permite garantizar la pluralidad de oferentes evitando inhabilidades por criterios diferenciales que responden a la naturaleza de cada aseguradora.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** *No se accede a la solicitud, atendiendo lo señalado en las “CONSIDERACIONES GENERALES RELATIVAS A LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y LAS CONDICIONES DEL PLIEGO”*