

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA**

**ADENDA N° 2 LICITACIÓN PÚBLICA N. 03**

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

Por medio del presente BBVA COLOMBIA, realiza la adenda No. 2 al Pliego de condiciones para la convocatoria y selección de las aseguradoras para CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE VIDA ASOCIADOS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL, con el objetivo de modificar:

- Modificación del numeral 2.2. CRONOGRAMA, respecto a la fecha de entrega a las aseguradoras calificadas la información necesaria para que puedan preparar y presentar ofertas para el 18 de septiembre, el cronograma quedará así:

**"2.2. CRONOGRAMA**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLAZO</b>	<b>LUGAR O CANAL DE COMUNICACIÓN</b>
<i>Dar aviso a la Superintendencia Financiera de Colombia del inicio del proceso</i>	<i>10 de julio de 2020</i>	<i>Comunicación a través de SIRI</i>
<i>Publicación del inicio del proceso en la página web del Banco</i>	<i>13 de julio de 2020</i>	<i><a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html</a></i>
<i>Envío cartas de invitación a las aseguradoras autorizadas para operar los ramos a licitar</i>	<i>13 de julio de 2020</i>	<i>Correo electrónico presidentes y Secretarios Generales</i>
<i>Suministro del pliego</i>	<i>21 de julio de 2020 hasta las 04:00 P.M.</i>	<i>Remisión por correo electrónico a las aseguradora que reclamen el pliego</i>

Formulación de preguntas sobre el pliego	4 de agosto de 2020 hasta las 04:00 P.M.	Por correo electrónico a <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , con copia a <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a> y <a href="mailto:jairo.manrique@bbva.com">jairo.manrique@bbva.com</a>
Respuestas a las preguntas sobre el pliego y publicación en la página web del Banco	12 de agosto de 2020	Por correo electrónico desde la dirección <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , a las direcciones indicadas por cada aseguradora
Publicación preguntas y respuestas y pliego modificado	13 de agosto de 2020	<a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html</a>
Presentación de requisitos de admisibilidad y adicionales	21 de agosto de 2020 hasta las 04:00 P.M.	Por correo electrónico a <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , con copia a <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a> y <a href="mailto:jairo.manrique@bbva.com">jairo.manrique@bbva.com</a>
Evaluación requisitos de admisibilidad y adicionales	28 de agosto de 2020	
Comunicación escrita a las aseguradoras que no cumplen requisitos de admisibilidad.	31 de agosto de 2020	Por correo electrónico desde la dirección <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , a las direcciones indicadas por cada aseguradora. Remisión por correo Certificado
Plazo para sanear inconformidades sobre los requisitos de admisibilidad.	8 de septiembre de 2020 hasta las 04:00 P.M.	Por correo electrónico a la dirección <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , con copia a <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a> y <a href="mailto:jairo.manrique@bbva.com">jairo.manrique@bbva.com</a>
Comunicación escrita a todas las aseguradoras sobre la definición de las que cumplen requisitos de admisibilidad.	18 de septiembre de 2020	Por correo electrónico desde la dirección: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , a las direcciones indicadas por cada aseguradora. Remisión por correo Certificado
Entrega a las aseguradoras	18 de septiembre	Por correo electrónico desde la dirección <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> , a las

calificadas la información necesaria para que puedan preparar y presentar ofertas.	de 2020 hasta las 04:00 P.M.	direcciones indicadas por cada aseguradora. Remisión por correo Certificado
Presentación de posturas por parte de las aseguradoras junto con la póliza de Seriedad de la Oferta	8 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 Bogotá D.C. - Auditorio Sótano
Audiencia de adjudicación	8 de octubre de 2020 a las 11:00 A.M.	Cra. 9 No. 72-21 Bogotá D.C. - Auditorio Sótano
Posible declaratoria desierta de la licitación si no se presentan posturas o éstas no se ajustan a los pliegos.	8 de octubre de 2020	
Publicación resultados y acta en la página web	9 de octubre de 2020	<a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html</a>
Envío comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el resultado del proceso	9 de octubre de 2020	Comunicación a través de SIRI
Informar a los deudores el resultado de la licitación	9 de octubre de 2020	Mediante el medio autorizado por los clientes para el envío de extractos
Entrega de las pólizas colectivas por parte de la aseguradora adjudicataria	30 de octubre de 2020	

- Modificación de la definición de “Invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente – ITP)”, del numeral 2.3. DEFINICIONES, el cual quedará así

### **2.3. DEFINICIONES**

(...)

**“Invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente – ITP):** Se considera como Invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente – ITP) para efectos de este seguro, con independencia de que pertenece o no a un régimen especial de calificación de invalidez, cuando exista una calificación de pérdida e incapacidad laboral, en firme, realizada por la EPS o la ARL o la AFP a la cual se encuentra afiliado o por la junta regional o nacional de calificación de invalidez, siempre que la misma arroje una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%. La fecha del siniestro será la fecha de la estructuración de siniestro. Contrato de Crédito: Incluye contrato de crédito inicial y contrato modificado y/o normalizado por regulación (modificación o reestructuración del préstamo original) de conformidad con lo previsto en la Circular Externa 026 de 2017 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Clientes Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria: es la segmentación en la cual el Banco hace una oferta especial de productos y servicios con condiciones diferenciadas”

- Modificación del numeral 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN, el cual quedará así

### **“2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN**

Los oferentes interesados deben informar y demostrar que tienen presencia física mediante oficinas de atención en las principales ciudades del País donde BBVA COLOMBIA tiene establecidos sus Centros Territoriales 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, la atención oportuna de los siniestros y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe, y los pagos de los siniestros.

De igual manera 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 Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, que en adición la compañía adjudicada deberá acreditar las siguientes ciudades en la etapa de implementación con red propia o contratada: 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 Para la demostración de los requisitos anteriormente señalados bastará con la certificación firmada por el representante legal donde conste:

- La existencia de un sistema SAC con las condiciones antes señaladas.
- La existencia de la Red de atención (Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga).
  - Relación de los Centros médicos o médicos adscritos a la Red del oferente, que debe tener como mínimo (Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga):
    - ✓Nombre del Centro Médico o Médico adscrito.
    - ✓Dirección del Centro Médico o Médico adscrito.
    - ✓Dirección de correo electrónico del Centro Médico o Médico adscrito.
    - ✓Teléfonos de contacto.

Teniendo en cuenta que BBVA COLOMBIA tiene métricas tiempos de respuesta exigentes frente a sus clientes que garanticen la buena experiencia del servicio, las aseguradoras deberán adherir y garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el capítulo IV, en lo especial en los puntos 4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA y 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del presente pliego de condiciones.

Las compañías oferentes deben acreditar que cuentan con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio adecuado para administrar la operación, Plan dentro del cual se contemple como mínimo la prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y, capacidad de retorno a la operación normal.

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:

- 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. No se aceptarán certificaciones donde la calificación de la entidad no sea favorable para el oferente."

- Modificación del numeral 4.2.2.6. Coberturas mínimas, el cual quedará así:

**"4.2.2.6 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) Invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente – ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea igual o superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente."

➤ Modificación del numeral 4.2.2.7. Requisitos de Suscripción, el cual quedará así:

**"4.2.2.7. Requisitos de Suscripción:** 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:

Para valores inferiores o iguales a SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (600'000.000,00) 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 por parte de la Compañía adjudicada para otorgar la cobertura solamente operará cuando el deudor exceda el amparo automático. Se advierte que el valor máximo asegurado por cliente será determinado por su capacidad de endeudamiento y se revisará con la compañía adjudicada, las condiciones de suscripción, exigiendo como mínimo exámenes médicos sin importar su estado de salud.

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. 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.

Durante la vigencia de la adjudicación la Compañía Aseguradora no podrá hacer ajustes a las tarifas. 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%.

La aseguradora adjudicataria del presente proceso no podrá revocar unilateralmente el contrato de seguros conforme a lo indicado en el Decreto 673 de 2014. 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.

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"

- Modificación del numeral 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES, el cual quedará así:

#### **“4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

*La Compañía de Seguros Adjudicataria deberá entregar a BBVA COLOMBIA dentro de los quince (15) días Hábiles siguientes a la adjudicación, el original de la póliza, debidamente suscrita por el Representante Legal de la Compañía, junto con los anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.*

*De conformidad con lo previsto en Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, la Compañía de Seguros adjudicataria entregará a BBVA COLOMBIA la información necesaria para que se pueda informar dentro de los plazos previstos en la normatividad, a los deudores y locatarios acerca del seguro contratado. BBVA COLOMBIA dentro de su aplicativo de crédito dispone de un módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales de seguros, por ello cuando se desembolsa un crédito o formaliza un contrato de Leasing Habitacional el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (Vr. Asegurado, ciudad, tarifa aplicable, etc.) esta información le será entregada al oferente adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.”*

- Modificación del numeral 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, el cual quedará así:

#### **“4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**

*Para el seguimiento de los informes descritos en el punto anterior, mensualmente se realizará una reunión entre miembros de BBVA COLOMBIA y la compañía adjudicataria, con el fin de revisarlos y tomar acciones o medidas que permitan mejorar la atención a los clientes internos y externos.*

*Para ello y de acuerdo con el volumen a tratar de temas el comité se podrá dividir en los siguientes:*

- Comité de Riesgos Asegurados.
- Comité de siniestros.
- Comité operativo y de PQR.

*Sobre los acuerdos de servicio, BBVA COLOMBIA ha definido que los mismos deben guardar relación con los que se manejan al interior de la institución, por ello ha definido los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios - ANS.*

**Suscripción:** *Para las respuesta 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.

**Red médica:** El oferente deberá disponer de una Red médica propia o a través de terceros o IPS en las ciudades descritas en el numeral 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN, al igual dentro de esta red debe existir un grupo de médicos que realicen los exámenes a domicilio con el fin de brindar una atención conforme a relevancia del cliente, estos exámenes a domicilio deberán ser cubiertos en las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Ibagué, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Bucaramanga, Cali, Villavicencio y Valledupar. 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: Para reclamación por muerte del asegurado:

- Registro Civil de Defunción.
- Carta de reclamación del seguro.
- Certificación de saldo del crédito.

Para reclamación por Invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente – ITP):

- Certificado de incapacidad expedido por un órgano competente (EPS, ARL, Junta Regional de Calificación de invalidez, etc.).
- Carta de reclamación del seguro.
- Certificación de saldo del crédito.

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.

Todas las respuestas de los siniestros deberán ser entregadas a BBVA COLOMBIA como tomador de los seguros e informarse a los reclamantes

Para la atención de siniestros masivos, cada oferente adjudicatario deberá contar con un plan de atención conforme a las normas actuales, el cual deberá ser adecuado a las necesidades de BBVA COLOMBIA y de sus clientes.

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.

*Para las consultas efectuadas por medio del Call center o de los promotores de seguros la atención será inmediata, salvo que dependa de procesos operativos o comerciales que deban ser atendidos centralizadamente.*

*BBVA COLOMBIA en el desarrollo conjunto del programa con el oferente adjudicatario, podrá revisar periódicamente el estado de los acuerdos de servicio, indicando mejoras a los procesos y procedimiento y estableciendo para ello nuevos niveles de servicio o ajustes a los indicados.*

*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”*

- *Modificación del numeral 4.16. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, el cual quedará así:*

#### **“4.16. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

*La aseguradora adjudicataria se obliga a constituir a su costa y a favor de BBVA COLOMBIA una garantía irrevocable de cumplimiento, otorgada por una Compañía de Seguros o Entidad Bancaria legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificador de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a “A”.*

*La garantía de cumplimiento deberá amparar la totalidad de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato de Seguro. Para el efecto, la aseguradora adjudicataria deberá ser la tomadora y BBVA COLOMBIA el asegurado y beneficiario de la póliza correspondiente.*

*La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación de un (1) año y un (1) año más; en caso de que el contrato de seguro se prorrogue, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia de los contratos de seguro incluida la prórroga y un (1) año más. El valor asegurado en la póliza para el amparo de cumplimiento del contrato será equivalente a QUINCE MIL MILLONES DE PESOS (\$15.000.000.000.00). La aseguradora adjudicataria asume la obligación de entregar a BBVA COLOMBIA la póliza de cumplimiento requerida, a más tardar el quince (15) día hábil siguiente a la adjudicación del contrato de seguro. La no entrega de la póliza de cumplimiento dará lugar a la ejecución de la póliza de seriedad de la oferta.*