

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**PÓLIZA NO: 052312000812**

Lugar y Fecha de Expedición BOGOTA, D.C.		DD/MM/AAAA 23/12/2025	HH:MM:SS 10:30:00	Sucursal BANCASEGUROS	
Tomador BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA			C.C. o Nit 860.003.020-1		
Dirección CR 9 72 21		Ciudad BOGOTA, D.C.	Teléfono 3471600		
Asegurado SEGÚN RELACIÓN DE CERTIFICADOS			C.C. o Nit SEGÚN CERTIFICADOS		
Sexo		Edad	Fecha de Nacimiento		
Valor Asegurado \$0	Vigencia Desde 01/01/2026	DD/MM/AAAA Hasta 31/12/2026	A las 24:00:00	Horas 365	
Beneficiario			Parentesco		%
BANCO BBVA COLOMBIA			ONEROZO		100%
Amparos			No. Aseg	Vr. Asegurado	Prima Anual
VIDA (BÁSICO) INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE			1 1	\$0 \$0	\$0 \$0
Modo de Pago MÁXIMO CIENTO VEINTE (120) DÍAS.					Total Prima \$0
Forma de Pago MENSUAL, BIMESTRAL, TRIMESTRAL, SEMESTRAL		Expedidor KATHERINNE YISED GARCIA			Valor a Pagar \$0
Interm NEGOCIO DIRECTO.			Clave 001798	Interm	Clave
<b>Observaciones:</b> LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑIA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL					

C O A S E G U R O	Aceptado	Póliza No	Certificado No	% de Participación	Compañía Líder
Cedido	Código Compañía	Nombre Compañía		% de Participación	Valor Prima Compañía

Artículo 1068 del Código de Comercio. Terminación automática del contrato de seguros. "La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se explican con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión de la expedición del contrato". Persona jurídica Gran Contribuyente según Res. 7714 16/12/1996. Retenedoras de ICA e IVA. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983. Oficina Defensor del cliente : Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C.; Teléfono: 3438385, fax: 3438387, e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co

                          
**FIRMA DEL TOMADOR**

                          
**FIRMA AUTORIZADA**

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
Tomador	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

**CONDICIONES PÓLIZA DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL**

**Vigencia:** Primero (1) de enero del año dos mil veintiséis (2026), desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veintiséis (2026), a las 24:00 horas; prorrogable por un periodo igual.

**Asegurado:** Clientes actuales y futuros de BBVA COLOMBIA con créditos con garantía hipotecaria y a contratos de leasing habitacional.

**Coberturas Básicas:** Vida e Incapacidad Total y Permanente.

**Valor Asegurado:** Saldo insoluto de la deuda a la fecha de la(s) obligación(es) a la fecha de ocurrencia del siniestro.

**Exclusiones:** No contempla exclusiones.

#### OBJETO

Seguro de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas que sean deudores de BBVA COLOMBIA, de Créditos con garantía hipotecaria o locatarios con quienes BBVA COLOMBIA ha celebrado o celebre un contrato de leasing habitacional

#### COBERTURAS

##### BÁSICO

La compañía cubre a los miembros del grupo asegurado contra el riesgo de muerte por cualquier causa, incluyendo el suicidio, homicidio, VIH, muerte accidental, epidemias o pandemias y desaparición forzada (una vez sea definida la muerte presunta). Desde el primer día, hasta por la suma asegurada contratada en este amparo. En caso de muerte presunta por desaparecimiento, la suma a indemnizar será el valor asegurado a la fecha de muerte establecida en la sentencia, la cual deberá inscribirse en el registro civil de defunción

##### INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

La compañía cubre la incapacidad total y permanente sufrida por el asegurado como resultado de una lesión, accidente, enfermedad, desmembración o inutilización 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 ARL, la EPS, la AFP del asegurado, las compañías de seguros que otorgan el seguro previsional de invalidez o sobrevivencia, la junta regional o nacional de calificación de invalidez, la junta médica laboral militar o de policía, el tribunal médico de revisión militar y de policía o por parte de organismos debidamente facultados por la ley que califiquen regímenes especiales, siempre que la misma arroje una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50% que le impida de forma total y permanente realizar su ocupación habitual o cualquier otra compatible con su educación, formación o experiencia.

Cuando se presente una reclamación por incapacidad total y permanente, y esta no llegare al porcentaje requerido por la póliza para su pago, la cobertura no cesará y por lo tanto los amparos seguirán vigentes, caso en el cual, la compañía aseguradora deberá notificar al cliente por escrito sobre la continuidad de cobertura.

La fecha de ocurrencia del siniestro en los eventos de incapacidad total y permanente será la fecha de la calificación de pérdida.

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
Tomador	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

**EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA**

COBERTURAS BÁSICAS	DESCRIPCIÓN	EDAD
Amparo Básico (Muerte por Cualquier Causa)	Edad mínima de ingreso	18 años
	Edad máxima de ingreso	74 años y 364 días.
	Edad de Permanencia	Hasta la finalización del crédito
Incapacidad Total y Permanente	Edad mínima de ingreso	18 años
	Edad máxima de ingreso	74 años y 364 días.
	Edad de Permanencia	Hasta la finalización del crédito

**CONDICIONES DE SUSCRIPCIÓN**

- Solicitud de Seguro/Declaración de asegurabilidad para todos los asegurados a excepción para los créditos en "amparo automático" <= COP \$350.000.000
- La Solicitud de Seguro/Declaración De asegurabilidad podrá ser diligenciado y aceptado mediante firma física, digital o electrónica o en el software diseñado por la Aseguradora Adjudicataria para tal fin u otro medio definido.
- 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.

**Exámenes Médicos**

- En aquellos casos en los que el cliente declare que padece alguna enfermedad en la Solicitud de Seguro/Declaración de asegurabilidad a excepción para los créditos en "amparo automático" <= COP \$350.000.000
- Para todos los clientes que tramiten productos financieros por valor igual o superior a \$600.000.000.
- Los exámenes tendrán vigencia de doce (12) meses.
- Exámenes requeridos: Examen médico General, Parcial de orina, Química sanguínea (Hemoglobina Glicosilada - Colesterol Total - HDL - Triglicéridos – Transaminasas – Ácido Úrico - Creatinina), Cuadro hemático, VSG, HIV, Electrocardiograma (En reposo), Antígeno prostático (Mayores de 45 años).
- Exámenes médicos a domicilio, para clientes Banca Wealth ubicados en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga como mínimo.
- Exámenes médicos a domicilio, para clientes mayores de 60 años con montos superiores a COP \$350.000.000 millones de pesos.

**Preexistencias:** Se amparan preexistencias para créditos con garantía hipotecaria y contratos de leasing habitacional para créditos dentro del "Amparo automático" <= COP \$ 350.000.000

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
Tomador	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

#### **Amparo automático**

La Aseguradora adjudicataria asegurará a todos los deudores automáticamente en todos los créditos de vivienda y/o leasing habitacional que tenga el cliente con BBVA Colombia. Será máximo hasta **Trescientos cincuenta millones de pesos (COP \$350.000.000) sin requisito alguno de asegurabilidad (exámenes médicos y solicitud de seguro) y dando cobertura de preexistencias hasta el mismo monto. (Entiéndase enfermedades o patologías previas al inicio de la cobertura).**

Se otorga amparo automático a todos los clientes que se le solicitan exámenes médicos y sean aceptados por la compañía de seguros adjudicada. (Entiéndase las siguientes enfermedades o patologías previas al inicio de la cobertura:

- HTA – SOBREPESO / • DM / • ERC (Insuficiencia Renal) – HEMATURIA – INFECCIONES URINARIAS / • DISLIPIDEMIA / • HIPERPLASIA O TUMORES PROSTATICOS / • AFECCIONES CARDIOVASCULARES INCLUYENDO ARRITMIAS – SOPLOS / CARDIACOS – ENFERMEDAD CORONARIA / • AFECCIONES HEMATOLOGICAS TIPO ANEMIAS, TRASTORNOS DE COAGULACION – LEUCOPENIAS / • AFECCIONES EPATOBILIARES EN GENERAL / • INFECCIÓN POR VIH • CONDICIONES QUE GENEREN DISCAPACIDAD DE CUALQUIER ORIGEN TIPO CEGUERA – HIPOACUSIA – ALTERACIONES OSTEOMUSCULARES)

**Extraprimas:** De acuerdo a lo estipulado por la compañía de seguros y Tabla de patologías con extra primas (Ver Anexo 1).

La Aseguradora podrá estipular extra primas que no superen el 100% en rangos de 25%

**Riesgo no Asegurable:** La Aseguradora NO podrá negar dar cobertura a los empleados del Grupo BBVA Colombia.

#### **ERRORES E INEXACTITUDES**

Cualquier error u omisión involuntario y accidental en que pueda suceder el tomador de la póliza en la información reportada a la aseguradora, correspondiente a los créditos de los deudores amparados por esta póliza (bases, certificación saldos de deuda, etc.), no exime de responsabilidad a la aseguradora del pago de la indemnización en caso de un siniestro.

#### **TRÁMITE DE ENDOSOS VENCIDOS Y CRÉDITOS SIN SEGURO**

Si durante la vigencia del seguro, BBVA COLOMBIA detecta clientes que carezcan de seguro por: (1) Créditos normalizados, (2) Créditos sin seguros, (3) Endosos vencidos, (4) Endosos revocados y/o (5) Cancelación del endoso por parte del asegurado, la aseguradora en pro de garantizar la cobertura de los clientes y beneficiarios del BBVA COLOMBIA, deberá garantizar la cobertura, mediante inclusión en la póliza colectiva de BBVA COLOMBIA sin restricciones o condiciones de asegurabilidad.

Para hacer efectivo el trámite de pólizas endosadas, BBVA COLOMBIA enviará a la aseguradora, la relación de clientes que carecen de cobertura, para que ésta realice la inclusión en la póliza colectiva de BBVA COLOMBIA, hasta que el cliente presente la póliza endosada. La aseguradora garantizará la cobertura en los casos descritos previamente y no habrá lugar a objeciones por reticencia.

#### **EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

BBVA COLOMBIA, dentro de su aplicativo de crédito dispone de un módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales de seguros para créditos. Por ello, cuando se desembolsa un crédito el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) esta información le será entregada a la Aseguradora mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing.

Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía la emisión del certificado lo realizará la Aseguradora, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO  
ANEXO DE CONDICIONES  
PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

<b>Lugar y Fecha de Expedición</b>	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	<b>Sucursal</b>	BANCASEGUROS
<b>Póliza No.</b>	052312000812		
<b>Tomador</b>	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
<b>No. Identificación</b>	860.003.020-1		
<b>Asegurado</b>	SEGÚN CERTIFICADOS		
<b>No. Identificación</b>	SEGÚN CERTIFICADOS		
<b>Beneficiario</b>	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
<b>No. Identificación</b>	860.003.020-1		
<b>Vigencia desde</b>	01/01/2026	<b>Hasta</b>	31/12/2026

instalaciones de BBVA COLOMBIA.

**INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**

La Aseguradora pondrá a disposición de BBVA COLOMBIA, un grupo de trabajo dedicado a la administración del programa de seguros. Dicho equipo, estará integrado por al menos cinco (5) funcionarios así:

- Un Gerente de la cuenta, quien será el encargado de manejar la relación BBVA COLOMBIA y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por BBVA COLOMBIA para el correcto manejo del programa.
- Cuatro (4) analistas de seguros encargados de la operación diaria de las pólizas de seguros.

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO  
ANEXO DE CONDICIONES  
PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

<b>Lugar y Fecha de Expedición</b>	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	<b>Sucursal</b>	BANCASEGUROS
<b>Póliza No.</b>	052312000812		
<b>Tomador</b>	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
<b>No. Identificación</b>	860.003.020-1		
<b>Asegurado</b>	SEGÚN CERTIFICADOS		
<b>No. Identificación</b>	SEGÚN CERTIFICADOS		
<b>Beneficiario</b>	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
<b>No. Identificación</b>	860.003.020-1		
<b>Vigencia desde</b>	01/01/2026	<b>Hasta</b>	31/12/2026

**ENVÍO DE COMUNICACIONES**

La Aseguradora se compromete a realizar el envío de las comunicaciones (físicas y digitales) a clientes derivadas del nuevo contrato de seguros, así como de la información del cobro, valor, coberturas y demás temas relativos. Asimismo, tendrá la responsabilidad de notificar el cambio derivado del presente proceso de selección, en cuyo caso guardará el repositorio de comunicaciones remitidas, así como el estado de su entrega. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido por normatividad, en cuanto a tiempos y plazos para informar a los deudores y locatarios, manteniendo la confidencialidad y reserva de la información.

**CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES**

La Aseguradora que sea Adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.200.000.000), por cada año contado a partir de la fecha de adjudicación o prórroga del presente proceso de licitación. Dicho monto, será utilizado por BBVA COLOMBIA para el pago de los siniestros, en aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado, se reporte de manera errada, y en general si se comete algún error u omisión en el proceso de suscripción de la póliza de seguros.

Igualmente, en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, la aseguradora adjudicataria pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.

**MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS**

La Aseguradora, realizará la devolución de las primas cobradas a los clientes de BBVA COLOMBIA en aquellos casos donde por errores operativos o tecnológicos se haya realizado un cobro que no corresponda, como en casos de endosos no registrados, cobros posteriores al siniestro por fallecimiento, errores en liquidación, etc.

Los reintegros de primas serán a cargo de la Aseguradora y los podrá realizar directamente a las cuentas del cliente o a BBVA COLOMBIA a fin que este las consigne al crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
Tomador	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

**DOCUMENTOS REQUERIDOS EN CASO DE RECLAMACIÓN**

AMPARO	DOCUMENTO
Amparo Básico (Muerte por Cualquier Causa)	Carta de Reclamación del seguro
	Declaración de asegurabilidad. Excepto en aquellos casos que el aseguramiento corresponda a créditos sin seguro , endosos vencidos, restructuración, normalización y créditos que estén dentro del amparo automático que al momento de su contratación sean <= a <b>COP \$350.000.000</b> .
	Registro Civil de Defunción
	Certificación Saldo Crédito o valor desembolsado según corresponda del periodo o fecha de ocurrencia del siniestro.
Incapacidad Total y Permanente - ITP	Carta de Reclamación del seguro.
	Declaración de asegurabilidad. Excepto en aquellos casos que el aseguramiento corresponda a créditos sin seguro , endosos vencidos, restructuración, normalización y créditos que estén dentro del amparo automático que al momento de su contratación sean <= a <b>COP \$350.000.000</b> .
	Certificado de incapacidad expedido por un órgano competente (EPS, ARL, AFP y/o Junta Regional de Calificación de Invalidez).
	Certificación Saldo Crédito o valor desembolsado según corresponda del periodo o fecha de ocurrencia del siniestro.

**TASAS.**

**EMPLEADOS DEL GRUPO BBVA COLOMBIA**

Tasa Única Mensual IVA Incluido

- Tasa por mil: 0,175
- Tasa en % : 0,017500%

**TARIFA DE RECAUDO**

No Aplica

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
<b>Tomador</b>	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

**COMITÉS, INFORMES, ACUERDOS DE SERVICIO E INDICADORES DE GESTIÓN**

**Informes**

Informe	Periodicidad	Entregable	Tiempo Máximo Establecido
<b>Suscripciones</b>	Mensual	Informe de suscripción, que incluya la evolución de los clientes nuevos vinculados, la cantidad de clientes que fueron valorados por la Aseguradora y su calificación (extrapríma o coberturas condicionadas).	Segunda semana del mes
<b>Créditos sin Seguro y Endosos Vencidos</b>		Informe de los créditos sin seguros detectados vs las pólizas de seguros dadas de alta por la Aseguradora.	
<b>Postventa</b>		Informe con las cifras de entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado individual a los clientes nuevos. En caso de presentarse pendientes, deberá incluirse la razón de esta situación.	
<b>Primas Recaudadas</b>		Primas generadas en el programa, su evolución y recaudo.	
<b>Siniestros</b>		Siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u objetado) estableciendo claramente los motivos de los no pagados. Dicho informe deberá incluir como mínimo y sin excepción: (1) Identificación, (2) Tipo de Documento de Identificación, (3) Obligación Financiera, (4) Amparo o Cobertura afectada, (5) Estado de la reclamación, (6) Fecha del estado de la reclamación, (7) Valor pagado, (8) Fecha de Siniestro, (9) En caso que el siniestro fuera catalogado como objetado se deberá incluir el motivo de la objeción, (1) Datos de contacto del tercero que presenta la reclamación, incluyendo: Nombre, Parentesco, Teléfono contacto y Correo contacto.	
<b>PQR</b>		Informe de las peticiones realizadas por los clientes y su estado. El informe deberá contemplar las cifras mes a mes e incluir las causales más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas.	
<b>Informe de Atención de los gestores y líneas de servicio</b>		Informe de las consultas, quejas y solicitudes realizadas por los clientes internos, agrupándolas por tipos, con el fin de establecer las acciones que mitigen dichas consultas o peticiones.	

**Nota: los informes previamente descritos deberán incluir la información mensual, así como la información histórica (mes a mes)**

<b>Informe de condiciones de Admisibilidad</b>	Anual	La aseguradora deberá reportar anualmente la misma información entregada para la admisibilidad del pliego, a fin de demostrar que continúan manteniendo los niveles adecuados de para el aseguramiento de la cartera.	Segunda semana del primer mes del año
<b>Informe Anual</b>		La Aseguradora deberá presentar un informe anual del manejo del programa de seguros que contenga como mínimo la recopilación de todos y cada uno de los informes periódicos, así como de las sugerencias y recomendaciones que estime conveniente para una administración más eficaz hacia el futuro. Se entiende que dentro del informe final se tendrá en cuenta el detalle de la siniestralidad.	

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
Tomador	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

**Comités**

Comité	Objetivo del Comité
Mensual	Seguimiento (Riesgos Asegurados, siniestros, pagos comerciales, operativo y de PQR)
Trimestral	Evaluación de resultados

**Acuerdos de nivel de servicio**

ANS	Característica	Tiempo Máximo Establecido
Suscripción	Valores iguales o inferiores a \$600.000.000	Cuatro (4) horas hábiles tras recibir la totalidad de la información requerida para dar términos de aseguramiento. No obstante, en casos puntuales y de acuerdo a la solicitud realizada desde BBVA COLOMBIA, la Aseguradora Adjudicataria deberá otorgar respuesta en tiempo inferior al previamente estableciendo, siendo definido este dos (2) horas hábiles tras la recepción de la totalidad de la información requerida para el análisis del caso. La Aseguradora Adjudicataria se compromete a dar condiciones de asegurabilidad con la información solicitada al cliente de forma inicial. Asimismo y en caso de que BBVA COLOMBIA solicite una reconsideración, sólo podrá exigir por una única vez exámenes adicionales y dar condiciones con los mismos. La Aseguradora Adjudicataria definirá protocolo especial para atender casos de exámenes médicos de personas públicamente expuestas, informando de manera inmediata a la Gerencia de Bancaseguros la recepción del caso y notificando la evolución de este, hasta su cierre.
	Valores iguales o superiores a \$4.000.000.000	Tres (3) días hábiles contados a partir del momento de recepción de la totalidad de la documentación requerida para dar términos de aseguramiento. La Aseguradora definirá protocolo especial para atender casos de exámenes médicos de personas públicamente expuestas, informando de manera inmediata a la Gerencia de Bancaseguros la recepción del caso y notificando la evolución de este, hasta su cierre.
	Valores iguales o superiores a \$6.000.000.000	Cinco (5) días hábiles contados a partir del momento de recepción de la totalidad de la documentación requerida para dar términos de aseguramiento. La Aseguradora definirá protocolo especial para atender casos de exámenes médicos de personas públicamente expuestas, informando de manera inmediata a la Gerencia de Bancaseguros la recepción del caso y notificando la evolución de este, hasta su cierre.
	Cierre de Mes	Dos (2) horas hábiles para empleados, para ello la Aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso. No obstante, la Aseguradora deberá garantizar la suscripción de las obligaciones que lleguen en cierre de mes.
	Modificaciones y/o reestructuraciones	Tres (3) horas y treinta (30) minutos.
Práctica Exámenes Médicos	Respuesta por parte del Área Médica (Exámenes Médicos)	Respuesta por parte del Área Médica (Exámenes Médicos): Un (1) día hábil.
Siniestros	Pago de siniestro	Quince (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo.
	Penalidad Siniestros	En caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para el pago, la Aseguradora reconocerá a BBVA COLOMBIA, sobre el valor de la indemnización un interés a la tasa máxima legalmente permitida sobre el valor desde el momento del incumplimiento de los términos establecidos para la respuesta y hasta la fecha efectiva de pago.
Peticiones, Quejas y Reclamos	Empleados del Grupo BBVA COLOMBIA	Cuatro (4) días hábiles

**Nota:** Los anteriores Acuerdos de Nivel de Servicio deberán presentarse en los comités mensuales, identificando los tiempos mínimos, máximos y promedios de atención de cada uno.

**SEG. EMPLEADOS HIPOTECARIO**  
**ANEXO DE CONDICIONES**  
**PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA, D.C. 23/12/2025	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	052312000812		
Tomador	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Asegurado	SEGÚN CERTIFICADOS		
No. Identificación	SEGÚN CERTIFICADOS		
Beneficiario	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA		
No. Identificación	860.003.020-1		
Vigencia desde	01/01/2026	Hasta	31/12/2026

**Indicadores de gestión**

INDICADOR DE GESTIÓN	FORMA DE MEDIRLO	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	META MÍNIMA ESTABLECIDA
Suscripción	Número de pólizas suscritas/número total de clientes que requieren suscripción de póliza deudora	Diaria, Mensual y Trimestral	95%
Práctica Exámenes Médicos	Número de clientes que se practicaron exámenes médicos /Número de clientes que requerían exámenes médicos		95%
Reembolsos Exámenes Médicos	Número de clientes que recibieron el reembolso/Número de clientes que solicitaron reembolso por exámenes médicos		95%
Siniestros	Número total de indemnizaciones realizadas/Número total de reclamaciones recibidas		90%
Peticiones y Solicitudes	Número total de peticiones y solicitudes atendidas/Número total de peticiones y solicitudes recibidas		95%
Quejas y Reclamos	Número total de quejas y reclamos atendidas/Número total de quejas y reclamos recibidas		95%
<b>Nota:</b> Los Indicadores de gestión deberán presentarse en los comités mensuales y trimestrales de acuerdo a la periodicidad definida y registrando la información histórica (mes a mes)			