

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

Pliego de condiciones

LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026

Proceso de selección y contratación de la compañía de seguros que realice la colocación y administración de pólizas de seguros de incendio y terremoto, asociadas a créditos con garantía hipotecaria y a contratos de leasing habitacional.

Bogotá, Julio 2026



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	5
1. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN.....	5
1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN.....	5
1.2. GLOSARIO.....	5
1.3. CRONOGRAMA.....	7
1.4. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	10
1.5. POSTURAS CONJUNTAS.....	12
1.6. CORREDOR DE SEGUROS.....	12
1.7. ACTUALIZACIÓN EN EL PORTAL WEB.....	12
1.8. VALOR DEL PLIEGO.....	13
CAPÍTULO II.....	13
2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD.....	13
2.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD.....	13
2.1.1.ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.....	13
2.1.2.FORTALEZA FINANCIERA.....	13
2.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES.....	14
2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL.....	14
2.2.2.PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	14
2.2.3.EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.....	15
2.2.4. CERTIFICACIÓN CAPACIDAD DE INSPECCIÓN.....	15
2.2.5. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	16
2.2.6. REASEGUROS.....	16
2.3. ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD.....	16
2.4. CONFIRMACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD.....	16
2.5. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA.....	17
2.6. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS.....	17
CAPÍTULO III.....	17
3. DE LA INVITACIÓN.....	17
3.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN.....	17
3.2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES.....	17
3.3. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES.....	18
3.4. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA.....	18
3.4.1 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA.....	19
3.5. ENTREGA DE LA POSTURA.....	19

3.6 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA POSTURA.....	20
3.7. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA.....	20
3.8. ACEPTACIÓN DE UNA POSTURA.....	20
3.9. ADJUDICACIÓN.....	20
3.10. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACIÓN.....	21
3.11.DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN.....	21
3.12. DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PÚBLICA A COTIZAR.....	21
3.13. EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	22
3.14 TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE A LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA....	22

CAPÍTULO IV..... 22

4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN..... 22

4.1. OBJETO.....	23
4.2. VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN.....	23
4.2.1.VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES.....	23
4.2.2.EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES.....	24
4.3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGUROS.....	24
4.4. CONTINUIDAD DE COBERTURA.....	24
4.5. TRÁMITE DE ENDOSOS VENCIDOS Y CRÉDITOS SIN SEGURO.....	24
4.6 PAGO DE SINIESTROS.....	25
4.7. TASAS DE SEGUROS, RECAUDO DE PRIMAS Y TARIFAS DE RECAUDO.....	25
4.7.1.TASAS DE SEGUROS.....	25
4.7.2.RECAUDO DE PRIMAS.....	25
4.7.3.TARIFA DE RECAUDO.....	26
4.8. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS.....	26
4.9. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES.....	27
4.10 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA.....	27
4.10.1 SUSCRIPCIÓN.....	27
4.10.1.1 FUNCIONES ÁREA DE SUSCRIPCIÓN.....	27
4.10.2 INDEMNIZACIONES Y ATENCIÓN DE SINIESTROS.....	28
4.10.2.1 FUNCIONES ÁREA DE INDEMNIZACIONES.....	28
4.10.2.2 HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE INDEMNIZACIONES.....	29
4.10.3 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - SAC.....	29
4.10.3.1 FUNCIONES ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	29
4.10.4 ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PROGRAMA DE SEGUROS.....	29
4.10.4.1 FUNCIONES ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE SEGUROS.....	30
4.10.5 EQUIPO DE ATENCIÓN COMERCIAL A NIVEL NACIONAL.....	30
4.10.5.1 FUNCIONES DE ATENCIÓN COMERCIAL.....	30
4.11.INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO....	31
4.12. OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA.....	31



4.12.1. ADHESIÓN FILOSOFÍA CORPORATIVA BBVA.....	31
4.12.2. ENVÍO DE COMUNICACIONES.....	31
4.12.3. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL.....	31
4.12.4. NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS.....	31
4.12.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	32

CAPÍTULO V..... 32

5. ANEXOS..... 32

ANEXO No. 1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.....	33
ANEXO N°2 CARTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD BÁSICOS Y ADICIONALES.....	41
ANEXO N° 3 CARTA MODELO CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL.....	43
ANEXO N° 4 CARTA MODELO PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	44
ANEXO N° 5 CARTA MODELO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA.....	45
ANEXO N° 6 CARTA MODELO INSPECCIONES.....	46
ANEXO N° 7 CARTA MODELO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO- SAC..	47
ANEXO N° 8 CARTA MODELO REASEGUROS.....	48
ANEXO N° 9 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.....	49
ANEXO N° 10 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES.....	51
ANEXO No. 11 SLIP CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS.....	52
ANEXO No. 12 INFORMES, COMITÉS, ANS E INDICADORES DE GESTIÓN.....	53
ANEXO No. 13 TARIFA DE RECAUDO.....	54
ANEXO No. 14 JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD.....	55
ANEXO No. 15 CARTA MODELO PRESENTACIÓN OFERTA ECONÓMICA.....	56



CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN

1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA, en adelante **BBVA COLOMBIA**, entidad financiera, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, facultada para otorgar créditos hipotecarios y contratos de leasing habitacional, conforme a las disposiciones legales vigentes, especialmente en lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 673 de 2014, el Decreto 1534 de 2016 y el Decreto 1084 de 2021, y lo reglamentado por la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014, - Parte I - Título III - Capítulo I, la Circular Externa 003 del 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y los artículos 100, 101 y 120 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como los Capítulos I a V del Título 1 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 1084 del 2021, se permite invitar a la compañía de seguros que usted representa, a participar en el proceso de Licitación Pública No. 4 de 2026: Selección y contratación de la compañía de seguros que realice la colocación y administración de pólizas de seguros de Incendio y Terremoto, asociadas a créditos con garantía hipotecaria y a contratos de leasing habitacional.

Para tal efecto, los posibles proponentes podrán estructurar sus propuestas de conformidad con las condiciones establecidas en el presente documento y sus anexos, los cuales hacen parte integral de esta Invitación Pública.

El presente pliego contempla los parámetros económicos, técnicos y legales, que el PROPONENTE debe tener en cuenta al elaborar y presentar su propuesta.

Con la participación en el presente proceso de selección, los Oferentes aceptan todas las condiciones establecidas en el presente documento de Condiciones Técnicas y sus anexos, así como en el Pliego de Licitación y los anexos que se publicarán posteriormente.

La referencia a “Proponente” “Oferente” “Aseguradora” se utiliza indistintamente en el presente documento en relación con las Compañías Aseguradoras.

1.2. GLOSARIO

Dando cumplimiento a la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y para efectos de la presente licitación, deben tenerse en cuenta las siguientes definiciones. Lo anterior, con el fin de que cada participante tenga claras las condiciones, significados y peticiones derivadas de dichos términos.



- **Adenda:** Es el documento emitido por BBVA COLOMBIA con el cual modifica el pliego de condiciones inicial
- **Asegurados:** Clientes actuales y futuros de **BBVA COLOMBIA** bajo los créditos hipotecarios y/u operaciones de leasing habitacional.
- **Banco:** Para efectos de la presente licitación se entiende a **BBVA COLOMBIA**
- **Clientes Tradicionales:** Clientes de **BBVA COLOMBIA** en créditos hipotecarios y leasing habitacional a quienes se les aplica la oferta de productos y servicios bajo condiciones genéricas o estándar (no diferenciadas)
- **Banca Wealth :** Banca que gestiona a los clientes con altos ingresos y recursos disponibles para ahorro e inversión. A esta banca pertenecen clientes de los segmentos BP preferente, Premium, Premium Plus y Privada.
- **Compra de cartera con cesión hipotecaria:** Es un proceso en el que una entidad financiera compra la deuda hipotecaria de un cliente a otra entidad; asume el crédito existente, ofreciendo mejores condiciones económicas. La cesión hipotecaria es el acto legal que formaliza dicha transferencia.
- **Coaseguro:** Es la unión de dos o más compañías de seguros para la administración horizontal de riesgos; esta figura se utiliza en este caso para la presentación de una postura. Solo se admitirá el coaseguro entre dos aseguradoras.
- **Contrato de seguro:** Contrato celebrado entre **BBVA COLOMBIA** y la aseguradora adjudicataria, cuyas condiciones se derivan en el presente pliego, donde el Banco será el tomador por cuenta de sus deudores o locatarios y beneficiario a título oneroso.
- **Crédito hipotecario:** Es el contrato de mutuo existente o que exista entre BBVA COLOMBIA y el deudor o locatario, garantizado con hipoteca sobre un bien inmueble.
- **Créditos Normalizados y/o Reestructuraciones:** Proceso que tiene por objeto la modificación de cualquiera de las condiciones originalmente pactadas en un crédito, en beneficio del deudor o locatario, con el fin de permitirle la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago. Dichas operaciones pueden ser sujetas de reporte a centrales de riesgo, de acuerdo a la Circular 026 de 2017 de la SFC.
- **Deudor o Locatario:** Personas naturales o jurídicas que contraen una obligación crediticia con **BBVA COLOMBIA** bajo la modalidad de créditos hipotecarios o persona natural para leasing habitacional, por un tiempo y tasa establecidos.
- **Empleados Grupo BBVA COLOMBIA:** Hace referencia a la totalidad de colaboradores que trabajan para las filiales de **BBVA COLOMBIA**, a saber BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA, BBVA Seguros Colombia S.A., BBVA Seguros de Vida Colombia S.A, BBVA Valores Colombia S.A. y BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria.
- **Endoso:** Póliza de seguro que toma por su propia cuenta el cliente de **BBVA COLOMBIA** con otra compañía de seguros para amparar el activo objeto de la obligación financiera con el Banco.
- **Leasing habitacional:** Sistema de financiamiento mediante el cual **BBVA COLOMBIA**, entrega a título de arrendamiento al deudor o locatario, un bien inmueble previamente seleccionado por éste. En el contrato de leasing se prevé la opción de compra por parte del deudor o locatario.
- **Obligaciones contractuales:** Son las obligaciones que debe cumplir la aseguradora adjudicataria en virtud de lo señalado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. De no cumplirse alguna de estas obligaciones o de no acreditar su cumplimiento en las fechas definidas expresamente para el efecto en este pliego de



condiciones, **BBVA COLOMBIA** estará facultado para terminar de manera anticipada y unilateral el contrato de seguro e iniciar un nuevo proceso de Invitación.

- **Oferentes:** Serán las Compañías de Seguros Generales que se presenten a la convocatoria y que cumplan con los requisitos de admisibilidad.
- **Oferente adjudicatario:** Será la Compañía de Seguros que se presente a la convocatoria y posterior a ser admitida gane la convocatoria en los términos del siguiente pliego.
- **Pliego:** El presente documento que refleja las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la invitación de los seguros.
- **Póliza colectiva:** Póliza tomada por el **BBVA COLOMBIA** por cuenta de sus deudores o locatarios con la aseguradora adjudicataria del presente proceso licitatorio.
- **Postura:** Es la propuesta formal y completa presentada por la aseguradora oferente, que incluye la oferta económica de la tasa de prima mensual de seguros, junto con toda la documentación técnica y legal requerida en el presente Pliego de Condiciones.
- **Programa de seguros:** Conjunto integral de servicios y gestión que la aseguradora adjudicataria deberá implementar para la colocación y administración continua de las pólizas de seguros, abarcando los aspectos operativo, tecnológico, comercial y administrativo.
- **Requisitos de admisibilidad básicos y adicionales:** Son los requisitos que deben cumplir las aseguradoras interesadas en participar en esta invitación, en virtud de lo señalado en la normatividad vigente.
- **Saldo insoluto de la deuda:** Corresponde al valor total de la obligación a favor de BBVA COLOMBIA, que incluye el capital, los intereses corrientes, las primas de seguros y cualquier otro gasto legalmente exigible al momento del siniestro. Este valor incluye intereses moratorios y gastos por mora, y será el monto a indemnizar en caso de la ocurrencia de un evento amparado en el seguro.
- **Siniestro:** acto accidental, imprevisto o inesperado que sucede sobre el riesgo asegurado en una póliza y que está sujeto a una posible indemnización u objeción por parte de la compañía de seguros.
- **Titularización de Cartera :**Proceso financiero mediante el cual un conjunto de activos (como una cartera de créditos) es agrupado o "empaquetado" para ser utilizado como respaldo en la emisión de títulos valores negociables en el mercado.
- **Valor desembolsado:** Capital inicial de la deuda.

1.3. CRONOGRAMA

BBVA COLOMBIA ha definido para la contratación de los seguros incendio y terremoto para los créditos hipotecarios y leasing habitacional, el siguiente cronograma, el cual contempla en términos generales los procesos que surtirán la presente invitación, y cuyo cumplimiento generará la atención de la misma de manera efectiva.

PASO	ACTIVIDAD	Fecha	DESCRIPCIÓN
INICIO PROCESO DE LICITACIÓN			
1	Aviso a la Superintendencia Financiera de Colombia del inicio del proceso de licitación	16 de julio de 2026	Mediante comunicación formal a la Superintendencia Financiera de Colombia

2	Apertura del proceso licitatorio: (a) Envío de la carta de invitación por parte del BBVA COLOMBIA a las compañías de seguros que tengan el ramo habilitado de acuerdo a la información contenida en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia y (b) Publicación en la página web del banco.	17 de julio de 2026	Mediante comunicación formal por correo electrónico a los Representantes Legales de las compañías de seguros que tengan habilitado el ramo objeto de la licitación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia
ENTREGA, REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES			
3	Manifestación de interés en participar y solicitud de pliego de condiciones por parte de las compañías de seguros a BBVA COLOMBIA.	22 de julio de 2026	La manifestación y solicitud de pliegos debe ser remitida al buzón de correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com con copia a soniapatricia.mayorga@bbva.com En dicha comunicación, deberán notificar los datos de contacto de la persona responsable de su participación en el presente proceso de licitación, incluyendo como mínimo: nombre, cargo y correo electrónico
4	Entrega del pliego de condiciones, requisitos de admisibilidad y anexo de Acuerdo de confidencialidad por parte del BBVA COLOMBIA a las aseguradoras que manifiesten interés en participar en el proceso de selección.	23 de julio de 2026	La entrega de la información se realizará desde el buzón de correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés.
5	Formulación por única vez de inquietudes y solicitud de aclaraciones por parte de las aseguradoras al BBVA COLOMBIA	hasta el 29 de julio de 2026	Las preguntas e inquietudes deberán remitirse al correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com con copia a soniapatricia.mayorga@bbva.com En el Anexo No. 11 Formato de presentación de preguntas, inquietudes y solicitud de aclaraciones.
6	Respuesta por parte de BBVA COLOMBIA a las preguntas formuladas por las aseguradoras y modificaciones al pliego de condiciones	6 de agosto de 2026	BBVA COLOMBIA consolidará y responderá la totalidad de preguntas realizadas por las aseguradoras interesadas en participar en el proceso. La respuesta será enviada a través del correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés.
7	Publicación de las respuestas y aclaraciones realizadas al pliego de condiciones en la página web de BBVA COLOMBIA	6 de agosto de 2026	Las respuestas a la consultas y aclaraciones que emita BBVA COLOMBIA, serán publicadas en: www.bbva.com.co
REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD			
8	Entrega por parte de las compañías de seguros de la documentación para acreditar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad	Hasta el 18 de agosto de 2026	Los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales deberán remitirse al buzón de correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com con copia a soniapatricia.mayorga@bbva.com
9	Evaluación por parte de BBVA COLOMBIA a los requisitos de admisibilidad (básicos y adicionales) entregados por las compañías de seguros	Hasta el 21 de agosto de 2026	BBVA COLOMBIA realizará la evaluación de los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales de acuerdo a la información que remitan las compañías de seguros interesadas en participar en el proceso de selección.

10	Notificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y solicitud de subsanación de la documentación presentada si da a lugar.	Hasta el 21 de agosto de 2026	La notificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad será remitida a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés a través del correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com y será publicada en la página del banco: https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html
11	Entrega de la documentación para subsanar los requisitos de admisibilidad (básicos y adicionales)	27 de agosto de 2026	La entrega deberá realizarse al buzón de correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com con copia a soniapatricia.mayorga@bbva.com
12	Pronunciamiento definitivo por parte de BBVA COLOMBIA respecto a las compañías de seguros que cumplen o no con los requisitos de admisibilidad	31 de agosto de 2026	La notificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad será remitida a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés a través del correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com
13	Publicación de las compañías de seguros habilitadas para presentar postura	31 de agosto de 2026	Las compañías de seguros habilitadas para presentar postura en el marco del presente proceso de licitación será publicadas en la página del banco: https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html
PRESENTACIÓN DE POSTURAS			
14	Entrega de la información necesaria para presentar posturas por parte del Banco a las aseguradoras	31 de agosto de 2026	BBVA Colombia entregará la información a las Aseguradoras habilitadas para presentar postura a los correos electrónicos autorizados e informados en las etapas anteriores.
15	Entrega de Posturas	17 de septiembre de 2026	La entrega de la postura física por parte de los oferentes se realizará en sobre cerrado en la Sala 1 piso 12 Edificio principal de BBVA COLOMBIA, en la Carrera 9 No. 72-21, dentro del horario de 1:00 p.m. a 1:59 p.m.
AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS			
16	Audiencia pública de adjudicación	17 de septiembre de 2026	La audiencia se realizará en el mismo lugar de entrega de la postura. Sala 1 piso 12 Edificio principal de BBVA COLOMBIA, en la Carrera 9 No. 72-21- 2:00 p.m
17	Publicación adjudicación de la invitación	17 de septiembre de 2026	A través de la página web del BBVA COLOMBIA: https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html
18	Envío de comunicación de los resultados del proceso a la Superintendencia Financiera de Colombia	18 de septiembre de 2026	Mediante comunicación formal a la Superintendencia Financiera de Colombia
19	Entrega por parte de la compañía de seguros de la carátula de la póliza con las condiciones generales y particulares	28 de septiembre de 2026	La entrega de la póliza deberá realizarse al buzón de correo electrónico: bancaseguros-colombia.group@bbva.com
COMUNICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN			
20	Inicio de implementación proceso licitación	17 de septiembre de 2026	Implementación proceso licitación
21	Comunicación resultados del proceso de selección	16 de octubre de 2026	A cada uno de los deudores o locatarios asegurados.
22	Inicio de vigencia de la póliza	1 de enero de 2027	Inicio de vigencia de la póliza

	a las 00:00 horas	
--	-------------------	--

El proceso de invitación será desarrollado a través de la Gerencia de Bancaseguros de **BBVA COLOMBIA**, mediante presentación de toda la información en los medios y lugares establecidos en este cronograma, siendo esta la única forma de presentar las posturas.

1.4. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Toda la información que sea suministrada por **BBVA COLOMBIA** en el marco del presente proceso licitatorio es de su propiedad. Por consiguiente, las entidades aseguradoras interesadas en presentar postura, se obligan a no divulgar, ni revelar en forma alguna: estudios, planes, programas, know how, negocios, costos, proveedores, clientes, características de la infraestructura y en general, cualquier información que pudiesen obtener, ya sea con autorización o sin ella, para el desarrollo del presente proceso de invitación.

La transferencia de información que realice **BBVA COLOMBIA** a las aseguradoras interesadas en presentar postura, así como aquella a la que estas últimas pudiesen acceder, deberá ser utilizada única y exclusivamente para el desarrollo de su postura de seguros y posterior administración del programa, en caso de adjudicación.

La aseguradora oferente y la aseguradora adjudicataria son responsables del tratamiento de la información que reciben de **BBVA COLOMBIA** y que pertenece a sus deudores, incluyendo la que se encuentra en las bases de datos y, por ende, sólo podrán utilizarla para los fines aquí previstos, quedando total y expresamente prohibida cualquier otra utilización o tratamiento. Para tal efecto, en consideración a lo establecido en la legislación vigente y a lo dispuesto por las normas que regulan la materia, toda información que circule, se conozca, se solicite, se transfiera en desarrollo del presente proceso licitatorio, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

a) Duración de confidencialidad: La obligación a que se refiere el apartado anterior, surtirá efectos a partir de que **BBVA COLOMBIA** haga entrega de la información necesaria para presentar las posturas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso licitatorio, por un período (5) cinco años contados a partir de la adjudicación y respecto de la compañía adjudicataria, los cinco (5) años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, con el fin de proteger la confidencialidad de todos los intereses anteriormente descritos.

b) Información confidencial: Tendrá el carácter de confidencial toda información que repose en los archivos, sea esta comercial, profesional, técnica, administrativa o financiera, así como a la que tengan acceso las aseguradoras proponentes en el desarrollo de las actividades de éste proceso licitatorio, cualquiera que sea la forma en que se pueda llegar a conocer la información, y cualquiera que sea el formato en que se conserve ésta, en adelante la información confidencial.

c) Propiedad Industrial: Las aseguradoras proponentes se obligan a no divulgar ni revelar, en forma alguna, datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte de **BBVA COLOMBIA**. En caso de existir alguna duda en cuanto si alguna



información es un secreto comercial esta deberá ser tratada como confidencial y, por ende, estará sujeta a los términos de ésta postura.

Los datos, información y resultados que sean revelados por **BBVA COLOMBIA** o a los que tengan acceso las aseguradoras proponentes en el proceso licitatorio son y serán de propiedad de **BBVA COLOMBIA** y constituyen un secreto industrial de este, razón por la cual las aseguradoras proponentes no podrán divulgarlos ni darles un uso o tratamiento diferente al aquí permitido, sin la autorización previa, expresa y por escrito de **BBVA COLOMBIA**.

d) Exclusiones: No obstante lo previsto anteriormente, esta condición no aplicará a ninguna información que las aseguradoras proponentes puedan demostrar que:

- Estaba en el dominio público al momento de su divulgación.
- Después de su divulgación, fue publicada, o bien llega a formar parte del dominio público sin que esto represente falta alguna de las aseguradoras proponentes.
- Fue recibida después de su divulgación de una tercera parte que tenía el derecho legítimo de divulgar tal información;
- Fue independientemente desarrollada por la aseguradora proponente sin referencia a la información confidencial de **BBVA COLOMBIA**.
- Estaba en posesión de la aseguradora proponente al momento de su divulgación.

e) Deber de reserva: Las aseguradoras proponentes se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tenga acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, debiendo utilizar las medidas de seguridad que garanticen la reserva de la información suministrada, que utilizará para el manejo de su propia información confidencial, absteniéndose de revelar a cualquier título la Información Confidencial a personas distintas de sus empleados, contratistas y dependientes, y sólo para los fines aquí autorizados.

f) Manejo de documentación: Toda documentación en medio físico o magnético que reciban las aseguradoras proponentes y que será revelada por **BBVA COLOMBIA** deberá ser devuelta a **BBVA COLOMBIA**, en los términos previstos en el presente pliego de condiciones.

Cuando cualquiera de las aseguradoras proponentes, tenga conocimiento de la pérdida, extravío, destrucción no autorizada, hurto o robo de la información que les ha sido suministrada, se compromete a avisar a **BBVA COLOMBIA** por escrito el mismo día en el cual ocurra o conozca del siniestro. Igualmente, deberá presentar copia de la denuncia penal instaurada sobre el hecho o siniestro si fuera el caso, lo anterior, a fin de tomar las medidas necesarias tendientes a evitar el uso fraudulento de la información, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad correspondientes.

g) Efectividad, confiabilidad y eficiencia de la información: La información que sea recopilada, poseída, manejada, intercambiada, distribuida o almacenada debe ser pertinente, oportuna, correcta, útil, veraz. Además deberá haber sido obtenida de forma transparente y lícita, y debe ser creíble, fidedigna, y sin error.

h) Consecuencias: El incumplimiento de las obligaciones aquí previstas, dará lugar al pago de una indemnización a favor de **BBVA COLOMBIA** y/o de sus clientes, según el caso, por los perjuicios directamente causados.

j) Restitución y/o Destrucción de la información: Las aseguradoras proponentes restituirán



dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de invitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente Invitación. En el evento de realizar la destrucción de la información, la compañía aseguradora que la destruya deberá presentar el certificado de destrucción de la información confidencial dentro de los plazos previstos en este literal.

k) Solución de Conflictos: Toda controversia o diferencia que surgiera relacionada con LA OFERTA, que no pudiera ser resuelta directamente por Las Partes, será dirimida mediante cualquiera de los mecanismos de solución de conflictos de acuerdo con los procedimientos legales establecidos. Para tal efecto las partes contarán con treinta (30) días hábiles prorrogables de común acuerdo para establecer el Mecanismo alternativo y dirimir o solucionar el conflicto. En el evento en que no se llegue a un acuerdo cualquiera de las partes podrá acudir a la justicia ordinaria.

1.5. POSTURAS CONJUNTAS

Las Aseguradoras Proponentes podrán presentar su postura a través de coaseguro. Para ello, designarán a una compañía como líder e indicarán el porcentaje de participación de cada Aseguradora. Así mismo, deberán presentar documento legal que acredite la creación del coaseguro, firmado por el representante legal de cada Aseguradora. Dicho documento contará con la designación de un representante del coaseguro, el cual estará autorizado para administrar el coaseguro en todos los aspectos relacionados con la Invitación y posteriormente con el manejo y atención de las pólizas. En la cláusula de liderato que se inserte en las pólizas, se dejará constancia que la otra compañía se someterá a las decisiones de la compañía líder sobre las condiciones particulares y generales de la póliza y anexos que se suscriban.

Las compañías aseguradoras que hacen parte del coaseguro deberán presentar y cumplir al 100% con los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad establecidos en el presente Pliego de Condiciones para presentar postura. Las posturas estarán firmadas por los Representantes Legales de los participantes en el coaseguro, a menos que uno de los integrantes esté debidamente facultado para hacerlo a nombre del otro, en cuyo caso, deberá anexarse la respectiva autorización debidamente autenticada.

1.6. CORREDOR DE SEGUROS

BBVA COLOMBIA no usará los servicios de ningún corredor o intermediario de seguros en el presente proceso, ni en la administración de las pólizas de seguros que del mismo se deriven.

1.7. ACTUALIZACIÓN EN EL PORTAL WEB

De conformidad con el objetivo de **BBVA COLOMBIA**, de desarrollar procesos de contratación transparentes, las aseguradoras oferentes podrán consultar en la página web de **BBVA COLOMBIA** el avance de la Licitación Pública No. 4 de 2026 en el siguiente link: <https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html>.

1.8. VALOR DEL PLIEGO

El pliego de condiciones es entregado por **BBVA COLOMBIA** de forma gratuita y solo podrá



otorgarse un pliego para cada aseguradora.

CAPÍTULO II

2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Las aseguradoras oferentes deberán demostrar el cumplimiento cabal de los siguientes requisitos de admisibilidad en la fecha y hora indicadas en el cronograma del proceso:

2.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD

2.1.1. ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar:

1. La existencia de la sociedad.
2. La autorización para funcionar en el país.
3. La licencia para operar el ramo objeto de la licitación.

Por ello, deberán entregar a través del canal informado en el cronograma del proceso, el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicho certificado debe demostrar la existencia legal de la Aseguradora, la vigencia de su Representación Legal y su licencia vigente para operar el ramo de seguros de Incendio y Terremoto.

El documento no deberá tener una antigüedad superior a treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de la documentación de los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales.

2.1.2. FORTALEZA FINANCIERA

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar que cuentan con calificación de fortaleza financiera igual o superior a 'A'. Dicho requisito, se suplirá con certificación que acredite la calificación por parte de una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. El documento no podrá tener fecha de expedición mayor a treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de la documentación de los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales.

2.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES

Además de los requisitos de admisibilidad, las aseguradoras que deseen participar en el presente proceso de invitación, deberán acreditar los siguientes requisitos de admisibilidad adicionales:



2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Las aseguradoras proponentes deben certificar que cumplen con los siguientes indicadores financieros, reflejando un panorama de la estabilidad y solidez, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados. Para ello, deberán aportar Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2024 y 2025, junto con las notas, firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora proponente y suscribir el **Anexo No. 3 Carta modelo capacidad financiera**, acreditando los siguientes indicadores para la Compañía de Seguros Generales de acuerdo a la información del formato 290 con corte a 31 de diciembre de 2025:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO
Resultado técnico – Compañía Generales	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$ 0
Nivel de Endeudamiento	$\frac{(2\text{-Pasivos menos } 26\text{-Reservas Técnicas})}{(1\text{-Activos menos } 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})}$	Menor o igual a 25,8%
Índice de siniestralidad –	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor a 37,1%
Respaldo de la reserva	$\frac{(13\text{-Inversiones} + 1680\text{-Reservas Técnicas parte Reaseguradores})}{26\text{-Reservas}}$	Mayor o igual a 1x
Rentabilidad Patrimonial	Utilidad Neta / Patrimonio	Mayor a 15,71%
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	Mayor o igual a 1x

2.2.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Las aseguradoras proponentes deben acreditar que cuentan con un Plan de Contingencia y de Continuidad del Negocio. Por tanto, deberán suscribir el **Anexo No. 4 Carta Modelo Plan de Continuidad del Negocio**, debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal de la aseguradora proponente, notificando que su Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio incluye como mínimo:

- Prevención y atención de emergencias
- Administración de crisis
- Planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso
- Capacidad de retorno a la operación normal.



2.2.3. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

El Proponente deberá acreditar su experiencia mediante la presentación de una (1) única certificación expedida por una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que cumpla las siguientes condiciones:

- **Objeto del Contrato:** Certificar un contrato de **Póliza Colectiva de Seguros de Incendio y Terremoto** (para amparar las garantías hipotecarias y de leasing habitacional de sus deudores).
- **Vigencia Requerida:** La ejecución del contrato debe ser de por lo menos dos (2) años continuos dentro de los últimos cuatro (4) años anteriores a la fecha de apertura de la presente licitación.

Contenido de la Certificación

La certificación debe entregarse en papelería de la entidad financiera conforme al **Anexo No. 5 Carta modelo de certificación de experiencia** y detallar la siguiente información, incluyendo los datos de contacto de la persona que firma para su verificación:

- **Datos del contrato:**
 - Nombre de la entidad financiera y tiempo de vinculación con la Aseguradora.
 - Amparos ofrecidos y tipo de crédito amparado (créditos hipotecarios y/o leasing habitacional).
 - Fecha de vigencia del programa de seguros.
- **Indicadores Anuales (Relacionados por cada año certificado):**
 - Valor asegurado de la cartera al último corte.
 - Valor de primas emitidas por la compañía de seguros.
 - Número de bienes asegurados incluidos.
 - Número de siniestros atendidos (por los ramos de Incendio y Terremoto).
 - Valor indemnizado de los siniestros atendidos.
- **Calificación del Servicio:**
 - Calificación general del servicio de la compañía (excelente, bueno, regular o malo).

No se aceptarán certificaciones donde la calificación de la entidad no sea favorable para el oferente. Para efectos de esta licitación, se considerarán calificaciones "favorables" únicamente "excelente" o "bueno".

2.2.4. CERTIFICACIÓN CAPACIDAD DE INSPECCIÓN

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar que cuentan con herramientas para realizar la inspección de riesgos (físicas, virtuales o a través de un proveedor con personal experto) que pueda movilizarse a cualquier ciudad donde **BBVA COLOMBIA**, tenga operación para realizar inspecciones de riesgos o ajustes de siniestros.

Para cumplir con lo anterior, la aseguradora debe certificar esta garantía de atención, utilizando el **Anexo No. 6 Carta modelo Capacidad de inspección**.



2.2.5. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar mediante el **Anexo No. 7 Carta modelo Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC**, que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que garantice la debida protección, el respeto y el buen trato a los clientes, usuarios y clientes potenciales del sistema financiero.

2.2.6. REASEGUROS

Los oferentes deberán entregar a **BBVA COLOMBIA**, la relación de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación.

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

La información previamente descrita deberá ser registrada en el **Anexo No. 8 Carta modelo reaseguros**.

2.3. ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Las aseguradoras proponentes deberán entregar los requisitos de admisibilidad mediante comunicación escrita, firmada por el representante legal de cada aseguradora proponente, de acuerdo al modelo establecido en el **Anexo No. 2. Carta presentación requisitos de admisibilidad básicos y adicionales**.

Dicha información deberá ser depositada en las fechas establecidas en el cronograma del proceso, por medio virtual al buzón: bancaseguros-colombia.group@bbva.com con copia a soniapatricia.mayorga@bbva.com

2.4. CONFIRMACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Realizado el proceso de verificación de los requisitos de admisibilidad y surtida la fase de subsanación a la que refiere el cronograma del presente proceso de licitación, **BBVA COLOMBIA** procederá a informar, la relación de aseguradoras que cumplieron los requisitos exigidos y por tanto, se encuentran facultadas a participar en el proceso de Licitación Pública No. 4 de 2026. Así mismo, se informará de manera escrita a las aseguradoras que no cumplieron con los requisitos y su respectiva justificación.

La anterior información será publicada en la página web de **BBVA COLOMBIA**: <https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html>



2.5. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA

Cuando las aseguradoras proponentes no cumplan los requisitos de admisibilidad requeridos por **BBVA COLOMBIA**, mediante el presente pliego de condiciones para participar en el proceso de Licitación Pública No. 4 de 2026, es claro que no adquieren ningún derecho, ni **BBVA COLOMBIA** asume ninguna responsabilidad.

2.6. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS

BBVA COLOMBIA efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes que cumplan los requisitos básicos y adicionales requeridos en el presente documento. La entrega de la información se realizará únicamente en la fecha y hora establecida en el cronograma de la licitación.

CAPÍTULO III

3. DE LA INVITACIÓN

3.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

En atención a las disposiciones legales vigentes, y especialmente del Decreto 2555 de 2010 reglamentado por la Circular Básica Jurídica 029 del 2014 y la Circular Externa 003 del 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y los artículos 100, 101 y 120 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como los Capítulos I a V del Título 1 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 1084 del 2021, se establece mediante el presente documento, y en especial en los siguientes puntos, la manera, forma, medio y demás aspectos que deben tener en cuenta las aseguradoras proponentes para la presentación de los requisitos de admisibilidad, preguntas, respuestas, y final postura que conlleve a la designación de la Aseguradora que emitirá las pólizas de seguros de Incendio y terremoto vinculadas a obligaciones con garantía hipotecaria o contratos de leasing habitacional con BBVA COLOMBIA.

3.2. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES

Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras proponentes, estas podrán formular preguntas en las fechas establecidas en el cronograma del proceso, a través del **Anexo No. 10 Formato de Presentación de Preguntas Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones**. Para ello, deberán tener en cuenta las siguientes premisas:

- **BBVA COLOMBIA** ha establecido que el tiempo para la recepción de consultas, inquietudes aclaraciones será perentorio. Es decir, que por única vez serán atendidas a través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com con copia a soniapatricia.mayorga@bbva.com
- **BBVA COLOMBIA** no considerará las Consultas, Inquietudes y Aclaraciones remitidas en



fechas y medios diferentes a los establecidos en el cronograma del proceso.

- Ninguna aclaración verbal por parte de **BBVA COLOMBIA** podrá afectar el alcance y condiciones del Pliego de Condiciones. Para estos efectos sólo se tendrán como válidas las comunicaciones que se hagan a través de los canales dispuestos para tal fin.
- Las comunicaciones y avisos que **BBVA COLOMBIA** emita por escrito a través del correo electrónico bancaseguros-colombia.group@bbva.com en las oportunidades previstas en el cronograma, en relación con la presente Licitación Pública, pasarán a formar parte integral de la misma y por ende, de este Pliego de Condiciones.

3.3. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES

BBVA COLOMBIA, consolidará todas las inquietudes y consultas realizadas por los oferentes dentro de los términos establecidos dentro del presente proceso y dará respuesta a TODOS LOS OFERENTES sin excepción. Las respuestas a las inquietudes y los ajustes al pliego de condiciones, si hubo lugar a ello, serán publicados en la página web de **BBVA COLOMBIA** conforme al cronograma establecido en el pliego de condiciones.

En atención al resultado de esta etapa, **BBVA COLOMBIA** podrá realizar las adendas, aclaraciones y/o modificaciones al presente pliego de condiciones que considere necesarias. Las comunicaciones y avisos que **BBVA COLOMBIA** emita por escrito en las oportunidades previstas en el cronograma, en relación con la presente Invitación pública, pasarán a formar parte integral de la misma y por ende, de este Pliego de Condiciones.

3.4 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA

Cada oferente deberá constituir a favor de **BBVA COLOMBIA**, una garantía irrevocable de seriedad de la postura con las siguientes características:

- **Asegurado- Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA- NIT 860003020 – 1.
- **Afianzado:** El (los) oferente (s).
- **Vigencia:** Ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación. BBVA COLOMBIA podrá solicitar prórroga de dicha garantía.
- **Valor Asegurado:** Siete mil millones de pesos M/CTE (\$7.000.000.000,00).

La garantía deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país, debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de 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 deberá ser entregada junto con los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía; (ii) Documentos Anexos, en los



que constan las coberturas, amparos y exclusiones (iii) Constancia de pago de la prima (iv) calificación de riesgo de la aseguradora que expide la póliza.

3.4.1 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA.

BBVA COLOMBIA hará efectiva la garantía de seriedad de la postura en los siguientes casos:

- **Antes de la adjudicación:** Se hará efectiva la garantía de seriedad de la postura si después del cierre y antes de la audiencia de adjudicación de la Invitación es retirada la postura retractándose el oferente.
- **Después de la audiencia de adjudicación:** Si el adjudicatario no entrega en los plazos y términos convenidos la documentación a la que hace referencia el numeral **3.11. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN.**

3.5. ENTREGA DE LA POSTURA

Los oferentes deberán entregar la postura de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma del proceso, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Las aseguradoras proponentes deberán suscribir el **Anexo No. 9 Carta Modelo Presentación de la Oferta.**
- Las Posturas deberán presentarse en sobre cerrado, dando plena observancia al orden propuesto en el Pliego de Condiciones, de acuerdo con la tabla de contenido de la información presentada.
- Cada una de las hojas que componen la Postura y sus anexos, sin excepción alguna, deben estar debidamente numeradas en forma ascendente, partiendo de la número 1 desde la primera hoja y subsiguientes.
- La postura debe presentarse en forma clara, diligenciada en medio físico y sin enmendaduras o borrones.
- La Postura debe contener una tabla de contenido de información sobre los capítulos y documentos que la integran.
- No se podrán presentar dos o más posturas, ni posturas parciales, condicionadas, por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales.
- Las posturas deberán tener validez de ciento veinte (120) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las posturas, conforme al cronograma del presente pliego.



- Las posturas que no cumplan con los requisitos exigidos en este pliego no serán válidas y por tal motivo no serán tenidas en cuenta para la adjudicación del programa de seguros.

3.6 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA POSTURA

De acuerdo con las disposiciones legales vigentes, y especialmente con el Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la aseguradora adjudicataria del presente Proceso de Contratación será aquella que cumpliendo todos los Requisitos de Admisibilidad y asumiendo sus obligaciones contractuales, presente la Postura con el menor valor de la prima de seguros a cargo de los deudores de créditos hipotecarios de vivienda y locatarios de contratos de leasing habitacional del **BBVA COLOMBIA**.

3.7. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA

Después de recibidas las posturas, no se permite su retiro parcial o total. Los errores u omisiones por parte de los oferentes en la elaboración de su postura no lo relevan de ninguna de las obligaciones contraídas en ella ni le confiere derechos para retirarla o revisarla. Si un oferente, dentro del periodo de validez de la postura, llegare a retirarla o manifestar que no sostiene los términos o condiciones de la misma, **BBVA COLOMBIA** hará efectiva la garantía de seriedad de la postura y el oferente no hará parte del proceso de adjudicación.

3.8. ACEPTACIÓN DE UNA POSTURA

Los términos de referencia que se indican en el presente Pliego de Condiciones y sus Anexos, son la guía para que los oferentes presenten sus posturas. Por tanto, el proceso de selección no tiene carácter vinculante, a menos que se comunique en los plazos establecidos en el Cronograma del proceso, que la postura ha sido aceptada.

3.9. ADJUDICACIÓN

BBVA COLOMBIA efectuará la adjudicación de la presente licitación pública de seguros, de acuerdo a las fechas establecidas para tal fin, en el cronograma del proceso.

La adjudicación se realizará en audiencia pública. Evento en el cual, los oferentes deberán insertar su propuesta en sobre cerrado en la urna dispuesta por **BBVA COLOMBIA**. Acto seguido se procederá a la apertura de la urna y se dará lectura a cada una de las posturas presentadas. Se efectuará la adjudicación en audiencia pública a la aseguradora proponente que presente la postura con la menor tasa para clientes tradicionales.

Las tarifas se presentarán conforme se indica en el **Anexo No. 15 CARTA MODELO PRESENTACIÓN OFERTA ECONÓMICA**

En caso de empate entre dos o más posturas, **BBVA COLOMBIA** adjudicará el contrato de seguro a la aseguradora proponente que primero haya presentado la postulación.



3.10. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACIÓN

BBVA COLOMBIA, dando cumplimiento al Decreto 2555 de 2010 y reglamentado por la Circular Básica Jurídica 029 del 2014 y la Circular Externa 003 del 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y los artículos 100, 101 y 120 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como los Capítulos I a V del Título 1 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 1084 del 2021, actuando como tomador de seguros por cuenta de sus deudores, una vez hecha la adjudicación de la licitación, publicará los resultados, acta de adjudicación y enviará comunicación en el mismo sentido a la Superintendencia Financiera de Colombia según cronograma de actividades.

3.11. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN

Una vez concluido el proceso de selección, la compañía de seguros adjudicataria deberá entregar a **BBVA COLOMBIA**, de acuerdo a lo establecido en el cronograma de la postura:

- El original de la póliza objeto del presente proceso de selección, debidamente suscrita por el representante legal de la aseguradora adjudicataria.
- Los anexos que forman parte integral de la póliza y en los cuales constan las coberturas, amparos y exclusiones.
- El original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral **4.12.5 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**, junto con su respectivo soporte de pago.
- Propuesta de comunicación para informar a los deudores y locatarios de **BBVA COLOMBIA**, acerca de las condiciones del seguro contratado. Lo anterior, teniendo en cuenta los plazos previstos por la normatividad en seguros y la Circular Básica Jurídica.
- Organigrama: Detalle del equipo de atención por cada una de las áreas especializadas en cumplimiento a lo establecido en el numeral **4.10 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**; incluyendo la Hoja de Vida de los funcionarios requeridos.
- Flujogramas y Manuales de Operación: Descripción precisa de los procesos y canales de atención (Suscripción, Siniestros, Servicio al cliente)
- Atención de siniestros: Protocolo de atención en caso de eventos catastróficos y red contratada de ajustadores indicando cobertura geográfica.
- Información de las herramientas a disposición de **BBVA COLOMBIA**: descripción funcional de las herramientas dispuestas para el seguimiento de los procesos de indemnizaciones, acorde con lo requerido en el numeral **4.10 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**
- Formato de solicitud de seguro vigente, junto con el instructivo de diligenciamiento

3.12. DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PÚBLICA A COTIZAR

BBVA COLOMBIA, podrá declarar desierto el presente proceso de invitación e iniciar uno nuevo o proceder a la contratación directa (previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia) con base en los siguientes criterios:

- En el evento en que no se presenten posturas.
- Cuando ninguna compañía de seguros presente requisitos de admisibilidad.
- Cuando se presente solo una aseguradora al primer proceso



- Cuando según los criterios de calificación establecidos por **BBVA COLOMBIA**, ninguna postura se ajuste a los requerimientos del pliego de condiciones y sus anexos.
- Cuando se tenga conocimiento de situaciones generadoras de conflictos de interés y/o fuga de información que amenace la imparcialidad del presente proceso de selección.
- Cuando los oferentes suministren información inexacta que impida el desarrollo y culminación del proceso de selección.
- En los demás casos establecidos por la normatividad aplicable.

En caso de declaratoria de desierta, **BBVA COLOMBIA**, regresará la documentación de los participantes, en especial la póliza de seriedad de la postura.

3.13. EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La aseguradora adjudicataria realizará proceso de empalme con la aseguradora actual, a fin de obtener el 100% de la información requerida para el desarrollo del objeto del presente proceso de licitación. Lo anterior, teniendo en cuenta el cronograma establecido en el presente proceso y la fecha de inicio de la vigencia establecida en el numeral **4.2 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN**.

Una vez cumplido el periodo de empalme, deberán quedar cerradas al 100% las actividades derivadas de la anterior licitación, salvo los procesos de reclamación que se encuentren en curso. La finalización de actividades derivadas del anterior periodo de contratación se mantendrá incluso en caso que la compañía adjudicataria y la actual sean la misma.

3.14 TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE A LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA

Al momento de la transición de la Aseguradora Saliente a la aseguradora adjudicataria, la Aseguradora Saliente podrá cobrar las primas una vez realizada la liquidación correspondiente a la cobertura hasta el día **31 de diciembre de 2026** a las 24:00 horas.

La aseguradora adjudicataria recibirá las primas correspondientes a los bienes asegurados incluidos en la póliza colectiva a partir del **01 de enero de 2027** a las 00:00 horas y asimismo asumirá las coberturas desde este momento.

CAPÍTULO IV

4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETO

Seguros de Incendio y Terremoto que amparen a las garantías de créditos con hipoteca y locatarios con quienes BBVA COLOMBIA ha celebrado o celebre un contrato de leasing.



4.2. VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La vigencia de los seguros a contratar será de doce (12) meses, y comenzará a regir a partir del 01 de enero de 2027 a las 00:00 horas y hasta el 31 de diciembre de 2027 a las 24:00 horas, con posibilidad de prórroga por un periodo igual.

Así mismo, en caso de que se presenten alguna o varias de las causales descritas a continuación, o cualquiera adicional que a criterio de **BBVA COLOMBIA** afecte de forma grave la prestación y transparencia del servicio, podrá dar por terminado de forma inmediata los servicios ofrecidos por parte de la aseguradora adjudicataria. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia:

- Cuando la aseguradora adjudicataria incumpla con alguno de los requisitos de admisibilidad o cualquier condición contractual del presente documento, lo cual no generará indemnización alguna al oferente.
- Cuando la aseguradora adjudicataria incurra en alguna causal de liquidación, disolución o su patrimonio se comprometa de tal manera que corran riesgo de impago los siniestros de los deudores y locatarios.
- Cuando de manera constante y reiterada incumpla los acuerdos de servicio, ya sea en tiempo o en la calidad del servicio.
- Cuando a causa de los trámites internos del oferente adjudicatario, los procesos de comercialización de **BBVA COLOMBIA** en créditos hipotecarios y/u operaciones de leasing habitacional se vean perjudicados y por este motivo se compruebe la pérdida de clientes.

4.2.1.VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES

La vigencia de los diferentes contratos de seguros será individual y estará definida así:

- **Fecha inicio de vigencia:** El seguro de Incendio y Terremoto y sus respectivas asistencias comenzará desde la fecha de desembolso del crédito para clientes nuevos y desde la fecha de vencimiento de la póliza de seguro presentada como endoso en los siguientes casos: (1) Cuando el cliente no presente la renovación de su endoso y (2) Cuando la Compañía de Seguros que emitió este, nos notifique la cancelación del seguro.
- **Fecha fin de Vigencia:** Hasta la cancelación de la obligación financiera o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días (tiempo durante el cual el banco asume el pago de la prima), se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. Para cartera titularizada, el seguro tendrá vigencia mientras el crédito se encuentre activo, sin cancelarse por mora o por judicialización o castigo.

En los casos de ventas de cartera a una entidad diferente a la Titularizadora Colombiana S.A., o cuando la entidad compradora no mantenga la administración de los créditos con **BBVA**



COLOMBIA el seguro estará vigente hasta la venta a la entidad compradora, siempre y cuando este no haya sido cancelado por los motivos antes mencionados.

4.2.2. 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 o leasing el sistema le crea un consecutivo con los datos del cliente y/o locatario. Esta información le será entregada al oferente adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.

4.3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGUROS

Las condiciones generales del contrato de seguros, amparos, coberturas, condiciones de asegurabilidad y documentación requerida en caso de siniestro serán regidas por el **Anexo No. 11. Slip de Condiciones mínimas requeridas.**

4.4. CONTINUIDAD DE COBERTURA

Una vez adjudicado el programa licitado, la aseguradora adjudicataria deberá amparar las garantías ya incluidas en las pólizas colectivas anteriores (stock actual de créditos), bajo las mismas condiciones (tasas y cobertura) sin restricción alguna.

Para los casos de reestructuraciones y normalizaciones de crédito, el seguro continuará con las condiciones aprobadas en el crédito inicial. Para estos casos, no se firmará un nuevo formato de solicitud ya que se tomará el originalmente firmado para el crédito original, en la medida que se trata de una única relación, ininterrumpida.

4.5. TRÁMITE DE ENDOSOS VENCIDOS Y CRÉDITOS SIN SEGURO

BBVA Colombia mantendrá la gratuidad y agilidad en el trámite de revisión de pólizas externas (endosos). La adjudicación de esta licitación no generará barreras de entrada ni costos adicionales para aquellos deudores que decidan ejercer su derecho de libre elección de aseguradora.

Si durante la vigencia del proceso de licitación o del programa de seguros, **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 adjudicataria deberá garantizar la cobertura de los clientes y locatarios, mediante inclusión en la póliza colectiva de **BBVA COLOMBIA** sin restricciones ni condiciones de asegurabilidad o ingreso.

La aseguradora adjudicataria garantizará la cobertura en estos casos descritos previamente y no habrá lugar a objeciones por reticencia.



4.6 PAGO DE SINIESTROS

La Aseguradora Adjudicataria definirá los documentos requeridos para la evaluación del siniestro de acuerdo al amparo afectado. Una vez acreditada la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, la Aseguradora deberá realizar el pago en los tiempos establecidos en el **Anexo No. 12. Informes, Comités, Acuerdos de Servicio e Indicadores de Gestión.**

4.7. TASAS DE SEGUROS, RECAUDO DE PRIMAS Y TARIFAS DE RECAUDO

4.7.1. TASAS DE SEGUROS

Las compañías de seguros deberán presentar las tasas de seguros de forma individual para: (1) clientes tradicionales, (2) clientes Banca Wealth y compra de cartera con cesión de cartera hipotecaria y (3) empleados del Grupo **BBVA COLOMBIA**. Las tasas deberán presentarse en porcentaje mensual, en un único factor por ramo para toda la cartera del país, sin discriminar la región o departamento en el cual se encuentra el inmueble asegurado. La tasa presentada deberá incluir seis decimales.

La tasa deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Wealth y compra de cartera con cesión hipotecaria. Será facultad del **BBVA COLOMBIA** si aplica o no los descuentos mencionados anteriormente.

Para los Empleados Grupo **BBVA COLOMBIA**, las aseguradoras proponentes deberán presentar en el **ANEXO N° 15 CARTA MODELO PRESENTACIÓN OFERTA ECONÓMICA**, su postura en tasa única, incluyendo IVA. La tasa presentada deberá incluir seis decimales y en ningún caso podrá exceder el 0,010420% mes incluyendo IVA.

La tasa de prima mensual del seguro no podrá modificarse durante la vigencia del contrato.

4.7.2. RECAUDO DE PRIMAS

BBVA COLOMBIA, pone a disposición de la aseguradora adjudicataria su infraestructura física y tecnológica para el recaudo de las primas de seguros. Si la aseguradora adjudicataria opta por utilizar este servicio, **BBVA COLOMBIA** realizará el recaudo de las primas en conjunto con la cuota del crédito o canon del leasing según sea su periodicidad (Mensual, bimestral, trimestral, semestral) y pagará los valores cobrados a cada cliente con crédito hipotecario y/u operación de leasing habitacional a la compañía de seguros, en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismos y entregándose al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto **4.2.1 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**.

En caso que la aseguradora adjudicataria opte por utilizar el servicio de recaudo por parte de **BBVA COLOMBIA**, deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros dentro de **BBVA COLOMBIA** para el pago de las correspondientes primas de seguros. Así mismo, deberá realizar una integración tecnológica a través de web service u otras herramientas, para la recepción de la



información requerida para administración de los procesos de seguros. Dicha información, será entregada por **BBVA COLOMBIA**, de forma mensual bajo la estructura actualmente establecida, a través de medios electrónicos.

4.7.3.TARIFA DE RECAUDO

Las aseguradoras proponentes podrán realizar el recaudo de las primas de seguros a través de cualquier medio o entidad, conforme al Decreto 2555 de 2010.

En caso de que la compañía adjudicataria opte por realizar el recaudo de las primas de seguros de manera conjunta con la cuota de los créditos hipotecarios y los cánones de leasing habitacional, BBVA COLOMBIA pondrá a su disposición su infraestructura operativa, tecnológica y de servicio, necesaria para la ejecución integral del proceso de recaudo.

Por la prestación de este servicio, BBVA COLOMBIA realizará un cobro mensual a la compañía de seguros adjudicataria para la vigencia proyectada (2027) de DIECISIETE MIL TRESCIENTOS SEIS PESOS M/CTE (\$17.306 más IVA) por cada recaudo, conforme a lo establecido en el **ANEXO NO. 13 – TARIFA DE RECAUDO**, el cual forma parte integral de este pliego

Dicha tarifa remunera la disposición y utilización de los recursos del Banco asociados a:

- (i) Operación y soporte inherente al recaudo de primas
- (ii) Disponibilidad de la infraestructura tecnológica
- (iii) Canales de pago
- (iv) Servicio de Aseguramiento.

El valor correspondiente será debitado de la cuenta que la compañía de seguros disponga en **BBVA COLOMBIA** para la administración del programa de seguros, junto con el IVA aplicable al servicio.

4.8. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS

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

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

4.9. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES

La aseguradora adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por **CINCO MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$5.200.000.000)**, por cada año contado desde la fecha de adjudicación o prórroga, con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un bien asegurado o se reporte equívocamente, y en general si



se cometen errores u omisiones en la información. En ese orden la aseguradora adjudicataria pagará los siniestros, en caso de presentarse. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse incluida la garantía la aseguradora adjudicataria pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.

4.10 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

La aseguradora adjudicataria pondrá a disposición de **BBVA COLOMBIA** una infraestructura operativa compuesta como mínimo por las siguientes áreas especializadas:

4.10.1 SUSCRIPCIÓN

Su objetivo es asegurar la gestión técnica, operativa y comercial integral del proceso de emisión de pólizas de Seguro de Incendio y Terremoto, garantizando la correcta protección de la garantía hipotecaria o de leasing.

Dicha área, deberá estar conformada por lo menos de (2) funcionarios para la atención del Banco así:

Un (1) gerente o coordinador: Encargado de liderar, garantizar y supervisar la gestión técnica y operativa del área, enfocándose en la definición de criterios, el control de la calidad del servicio técnico-comercial y el cumplimiento normativo.

(1) analista: Encargado de ejecutar las tareas operativas diarias y proporcionar soporte especializado para asegurar el flujo continuo de suscripción y la atención oportuna de las consultas.

4.10.1.1 FUNCIONES ÁREA DE SUSCRIPCIÓN

Responsabilidades del Área de Suscripción de Seguros (Incendio y Terremoto para Créditos Hipotecarios y Leasing Habitacional):

- 1. Soporte Técnico y Comercial:**
 - Proveer soporte integral a la fuerza comercial del Banco.
 - Capacitar al personal del Banco en el conocimiento del producto y en el proceso completo de suscripción de riesgos.
 - Atender consultas técnicas sobre el seguro a solicitud del Banco.
- 2. Gestión y Revisión de Condiciones:**
 - Revisar tarifas o exclusiones técnicas cuando el Banco lo solicite.
 - Elaborar y comunicar a los funcionarios del Banco los criterios y restricciones de suscripción (Actualización de Condiciones).
- 3. Gestión de Operaciones y Cumplimiento:**
 - Realizar seguimiento constante a los circuitos operativos para asegurar la



adecuada protección de la garantía.

- Gestionar requerimientos a nivel nacional relacionados con el proceso de suscripción.

4. Casos Especiales:

- Apoyar en la aprobación de seguros que superen el amparo automático.

4.10.2 INDEMNIZACIONES Y ATENCIÓN DE SINIESTROS

Área encargada de atender de manera oportuna las reclamaciones por siniestro de los deudores y locatarios del **BBVA COLOMBIA**, de acuerdo con la normativa legal aplicable al proceso.

Dicha área deberá estar conformada por lo menos por tres (3) funcionarios así:

- **Un (1) Gerente de indemnizaciones o semejante**, encargado de velar por el correcto funcionamiento del área de siniestros, monitoreando el cumplimiento de indicadores de gestión y garantizando el pago de las indemnizaciones a **BBVA COLOMBIA**, así como a sus deudores y locatarios en caso que aplique.
- **Dos (2) analistas de indemnizaciones**, que atiendan las consultas realizadas por los promotores, las líneas de atención del Call Center, los deudores, locatarios, sus familiares y el personal de **BBVA COLOMBIA**, sobre el estado de las reclamaciones en favor de **BBVA COLOMBIA**. Dichos funcionarios, deberán dar respuesta a las reclamaciones de seguros, de forma oportuna y de acuerdo a los tiempos establecidos en el **Anexo No. 12. Informes, Comités, Acuerdos de Servicio e Indicadores de Gestión**.

4.10.2.1 FUNCIONES ÁREA DE INDEMNIZACIONES

Este grupo de trabajo tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado.
- Elaborar y presentar informes mensuales de siniestros.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros y gestión de reclamaciones de los clientes.
- Atención oportuna y aplicación de protocolos específicos para la atención de eventos masivos o catástrofes.

La compañía aseguradora adjudicataria debe aportar el protocolo de atención en caso de eventos catastróficos. Dicho documento, deberá ser aprobado por **BBVA COLOMBIA** y/o la Titularizadora Colombiana S.A., según sea el caso.

4.10.2.2 HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE INDEMNIZACIONES

Con el fin de controlar y realizar seguimiento a la totalidad de reclamaciones, la aseguradora



deberá contar con una herramienta tecnológica que permita la administración del proceso de reclamación por siniestros, consulta de estado y respuesta de los mismos.

4.10.3 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - SAC

Encargada de atender las peticiones o quejas de clientes, así como a las elevadas por entes de control, deberá disponer para la atención de **BBVA COLOMBIA** por lo menos dos (2) funcionarios así:

- **Un (1) Gerente o semejante**, encargado de velar por el correcto funcionamiento del área, monitoreando el cumplimiento de indicadores de gestión establecidos.
- **Un (1) Responsable:** interlocutor adicional encargado de canalizar y articular la respuesta de las peticiones, quejas y reclamos recibidos en los canales de atención definidos por la Aseguradora.

4.10.3.1 FUNCIONES ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Este grupo de trabajo tendrá entre otras las siguientes funciones:

- **Gestión de PQRS:** Atender de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamaciones (PQRS) recibidas de funcionarios, clientes de **BBVA COLOMBIA** y Entes de Control.
- **Canales de Atención Integral:** Poner a disposición de los clientes, locatarios, beneficiarios y funcionarios de **BBVA COLOMBIA** todos los canales de comunicación disponibles de la Aseguradora (Call Center, línea telefónica, buzón electrónico, etc.) para la atención, solución de inquietudes y consultas sobre el estado de los siniestros.
- **Asesoría al Banco:** Prestar asesoría a los funcionarios de **BBVA COLOMBIA** para despejar dudas acerca del producto y procesos derivados del seguro contratado.

4.10.4 ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PROGRAMA DE SEGUROS

Las aseguradoras oferentes deberán disponer de un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, integrado por::

- **Un (1) Gerente de la cuenta** quien será el encargado de manejar la relación Banco y Aseguradora adjudicataria 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.
- **Un (1) responsable** adicional que actuará como interlocutor entre el Banco y la Aseguradora. Esta persona será la encargada de atender todos los requerimientos del Banco y de coordinar internamente dentro de la Aseguradora las gestiones necesarias a nivel comercial, administrativo o técnico. Dichas gestiones estarán asociadas a las pólizas de seguro de Incendio y Terremoto en las cuales **BBVA COLOMBIA** ostente la calidad de tomador y beneficiario, en consonancia con el objeto de este proceso de selección.



4.10.4.1 FUNCIONES ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE SEGUROS

Este grupo de trabajo tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción, Siniestros y Retribuciones, y velar por el cumplimiento del presupuesto correspondiente.
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros, aprobación de seguros que requieran inspecciones, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes.
- Llevar el control de los seguros asociados a cada uno de los créditos, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del **BBVA COLOMBIA**. Lo anterior, teniendo en cuenta el tamaño de la Red de **BBVA COLOMBIA** y la FFVV de **BBVA COLOMBIA**. Así como garantizar la custodia de los soportes que acrediten su ejecución, con el fin de demostrar la idoneidad del colaborador del Banco ante eventuales litigios, requerimientos de los entes reguladores, peticiones quejas o reclamos del consumidor financiero o alguna persona con interés legítimo en hacerlo.

4.10.5 EQUIPO DE ATENCIÓN COMERCIAL A NIVEL NACIONAL

Equipo de promotores comerciales con presencia en las oficinas donde **BBVA COLOMBIA** tenga presencia, este grupo de trabajo tendrá entre otras las siguientes funciones:

4.10.5.1 FUNCIONES DE ATENCIÓN COMERCIAL

CAPACITACIÓN RED DE OFICINAS Y FFVV DE BBVA COLOMBIA

- **Formación Continua y Custodia de Evidencias:** Impartir capacitación al personal de **BBVA COLOMBIA** (incluyendo la Red de Oficinas y FFVV) con una periodicidad mínima anual. Adicionalmente, deberá **recopilar, centralizar y compartir con el Banco los soportes de las capacitaciones** realizadas. **BBVA COLOMBIA** podrá solicitar capacitaciones adicionales cuando lo considere necesario.
- **Asesoría y Apoyo a la Red Comercial:**
 - Ofrecer asesoría diaria a los funcionarios de **BBVA COLOMBIA** sobre el manejo operativo de las pólizas, dentro de los días y horarios laborales habituales.
 - Facilitar el apoyo necesario a las oficinas bancarias para asegurar la correcta suscripción de los seguros.
 - Brindar apoyo interno y soporte permanente para los Gerentes Zonales y Regionales.
- **Atención de Requerimientos:** Atender prontamente las solicitudes y requerimientos de los empleados de **BBVA COLOMBIA** (Red de Oficinas y FFVV), garantizando respuestas oportunas y solución a las novedades reportadas.



4.11. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La información concerniente a los informes, comités, indicadores de gestión y acuerdos de nivel de servicio serán regidos por lo señalado en el **Anexo No. 12. Informes, Comités, Acuerdos de Servicio e Indicadores de Gestión.**

4.12. OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA

4.12.1. ADHESIÓN FILOSOFÍA CORPORATIVA BBVA

BBVA COLOMBIA, ha definido que la aseguradora adjudicataria debe incorporar su filosofía corporativa en el trato y servicio que ofrecen a los clientes internos y externos derivados del presente proceso de selección. Por lo anterior, la aseguradora que resulte adjudicada deberá propender por el compromiso con los clientes de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio expuestos en el **Anexo No. 12. Informes, Comités, Acuerdos de Servicio e Indicadores de Gestión** del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto **4.10. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**, esto aunado a los resultados de los comités donde se definirán las estrategias para mejora continua de procesos de atención a clientes internos y externos.

4.12.2. ENVÍO DE COMUNICACIONES

La aseguradora adjudicataria 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. Así mismo, 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.

4.12.3. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

De acuerdo con lo establecido en el numeral quinto del artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010, la aseguradora adjudicataria no podrá revocar de manera unilateral ninguna de las pólizas ni los amparos correspondientes y deberá incluir en éstas la cláusula de No Revocatoria Unilateral.

4.12.4. NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

La aseguradora adjudicataria no podrá ceder bajo ninguna circunstancia ni modalidad su posición ni sus derechos y obligaciones en el Contrato de Seguro.

Bajo ninguna circunstancia ni modalidad, la aseguradora adjudicataria puede ceder los derechos económicos que se deriven del Contrato de Seguro sin el consentimiento previo, expreso y escrito de **BBVA COLOMBIA**.



4.12.5. 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, que ampare la totalidad de los perjuicios derivados por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente proceso de selección, de acuerdo a las siguientes características:

- **Asegurado- Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA- NIT 860003020 – 1.
- **Afianzado:** El (los) oferente (s).
- **Vigencia:** La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación. 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 total de los contratos de seguro.
- **Valor Asegurado:** QUINCE MIL MILLONES DE PESOS (\$15.000.000.000.00).

La garantía deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país, debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificadora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a “A”.

La garantía deberá ser entregada junto con los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante legal de la compañía: (ii) Documentos anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones (iii) Constancia de pago de la prima (iv) Calificación de riesgo de la compañía de seguros que expide la póliza

CAPÍTULO V

5. ANEXOS



ANEXO No. 1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

(Entregado con la manifestación de interés)

En Bogotá D.C., a los ____ días del mes de ____ de 2026

REUNIDOS

Por una parte,

_____, mayor de edad, domiciliado(a) y residenciado(a) en la Ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía nro. _____, quien en este acto obra en nombre y representación de _____, con NIT. _____, con domicilio en la ciudad de _____, en su calidad de Representante Legal, circunstancias que se acreditan con el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio de _____, documento que se anexa y que hace parte integral de este acuerdo; quien en adelante se denominará **LA ENTIDAD**,

De otra parte,

_____ mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____, quien obra en su calidad de representante legal de **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S A**, sociedad legalmente constituida e inscrita, con domicilio principal en la ciudad Bogotá, D. C., identificada con el NIT. 860.003.020-1 y quién para los efectos del presente Acuerdo se denominará **LA EMPRESA BBVA**.

Quienes conjuntamente se denominan Las Partes, suscribimos el presente acuerdo de confidencialidad que se registrá por las cláusulas aquí establecidas, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. **LA EMPRESA BBVA** requiere contratar la compañía de seguros que realice la colocación y administración de pólizas de seguros de Incendio y Terremoto, asociadas a créditos con garantía hipotecaria y a contratos de leasing habitacional en consecuencia, Las Partes desean evaluar la factibilidad de la celebración y las condiciones de un contrato en el marco del proyecto denominado **LICITACIÓN PÚBLICA N° 4 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL** en adelante las "Aproximaciones".
2. Que Las Partes, con el objetivo de permitir la consecución de lo expuesto en el punto anterior, y en consideración a ello entregarán información verbal o escrita y en general información de carácter reservada, que puede incluir, entre otros, planes de negocios y de desarrollo, información técnica y financiera, tecnológica, planes de productos y servicios, información de precios, informes de mercadeo, análisis y proyecciones, especificaciones, diseños, dibujos, software, datos, prototipos y otras informaciones de negocios o técnica.
3. Que con el fin de establecer los términos que regirán el uso y la protección de la información que Las Partes entregarán, ellas resuelven celebrar el presente acuerdo, que se registrá por las siguientes:



CLÁUSULAS:

PRIMERA.- Objeto del Acuerdo: El objeto del presente acuerdo es regular el comportamiento que deben seguir las Partes en relación con la información de carácter confidencial, entregada o a la que accedan durante las Aproximaciones, como también de la información que se entregue o la que accedan en el marco de la ejecución del Contrato que, según los resultados de las Aproximaciones, las Partes decidan celebrar (en adelante el "Contrato").

1.1. En caso que Las Partes decidan suscribir el Contrato, el presente acuerdo hará parte integral del mismo.

1.2. Es entendido y aceptado por Las Partes que el hecho de firmar el presente Acuerdo no les da derecho, en ningún momento, a exigir de la otra Parte el suministro de información.

1.3. Las Partes entienden que ni por la suscripción del presente Acuerdo, ni por la entrega de cualquier tipo de información quedan obligadas a celebrar el mencionado Contrato. Adicionalmente, este Acuerdo no constituye una agencia o asociación, consorcio o unión temporal entre Las Partes, así como tampoco crea vínculo o relación jurídica distinta a la que expresamente aquí se establece en relación con el manejo de la información. Además, ninguna de las Partes está autorizada para vincular a la otra respecto de terceros.

SEGUNDA.- Información Confidencial: Tendrá el carácter de confidencial toda información que sea de índole jurídica, técnica, operativa, comercial, industrial, administrativa, económica, legal, tributaria, contable, financiera y de riesgos, infraestructura, planes de trabajo y operaciones, esquemas, datos, "know-how", secretos industriales, procesos, ideas, invenciones (ya sean patentables o no), datos de ventas y comercialización, precios, publicidad, estrategias de venta y comercialización, información relativa a productos y tecnología, las propiedades, composición, uso o procesamiento de los mismos, programas de cómputo de su propiedad o licenciados, nombres y experiencia de los trabajadores y consultores, cualquier información técnica de negocios, planes de desarrollo de clientes y productos, estudios, estrategias e información similar, los términos y condiciones de este Acuerdo, información referente a los socios o accionistas, clientes o cualquier contratante de la Parte Reveladora, así como la información a la que tengan acceso Las Partes con ocasión del desarrollo objeto descrito en la cláusula primera del presente acuerdo. Tal información tendrá la naturaleza de confidencial, sin importar cuál sea la forma en que se pueda llegar a conocer y cualquiera que sea el formato en que se conserve, en adelante la Información Confidencial.

En consecuencia, toda información que circule, se conozca y transfiera a través de canales alternos y medios de distribución digital o análoga conocida o por conocer, deberán reunir los requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad que se establecen en el presente Acuerdo.

2.1. En el evento en que alguna de Las Partes tuviere alguna duda en relación con la naturaleza de la Información recibida, se entenderá que es Confidencial para todos los efectos.

2.2. Las Partes entienden que no se otorga garantía sobre la Información Confidencial revelada en virtud del presente Acuerdo. Por lo anterior, la Información Confidencial que sea revelada, no constituye una declaración o garantía de ninguna clase o naturaleza.

2.3. No se entenderá como Información sujeta a la confidencialidad y reserva a la que hace referencia el presente Acuerdo, la siguiente:

a) Información que estaba en el dominio público al momento de su divulgación.



- b) Información o documentos que a la fecha de la firma del presente Acuerdo o con posterioridad hayan adquirido o adquieran el carácter de información pública por cualquier hecho o circunstancia que no encuentre su causa en un incumplimiento de los términos del mismo.
- c) Información que sea revelada con aprobación previa y escrita de la Parte Reveladora.
- d) Información que deba ser revelada por disposiciones legales o por solicitud de autoridad competente. En este caso, la Parte obligada a divulgar la Información Confidencial deberá: (i) avisar inmediatamente haya tenido conocimiento de esta obligación a la otra Parte, para que esta última pueda tomar las medidas necesarias para proteger su Información Confidencial, y (ii) divulgar únicamente la información necesaria para cumplir con el requerimiento de la autoridad.

TERCERA- Alcance: Las Partes podrán suministrar la información entregada a sus empleados, directores, representantes, bajo el entendido que las obligaciones de confidencialidad se extienden a dichas personas y que la Parte Receptora es garante del cumplimiento de dichas obligaciones. Por tanto las Partes se obligan a informar a cada uno de sus empleados que reciban Información Confidencial, su naturaleza confidencial y del contenido de este acuerdo, y los instruirá para manejar la Información Confidencial. En consecuencia, el incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en este acuerdo por parte de sus empleados, directores, representantes, asesores, asociados, consultores, abogados o cualquier otra persona que actúe o intervenga en las Aproximaciones o en la ejecución del Contrato, en caso que las partes decidan celebrarlo, se reputará como incumplimiento por parte de la Receptora del presente Acuerdo. La Parte Reveladora restringirá la revelación de la Información Confidencial a los empleados, funcionarios, asesores, asociados y consultores que tengan necesidad de conocerla y hasta el límite en el que ellos lo requieran.

La Parte Receptora asume todas las obligaciones de confidencialidad establecidas en este Acuerdo, respecto de sus matrices, filiales o subordinadas, funcionarios, trabajadores, representantes y asesores.

CUARTA- Obligaciones de Las Partes:

4.1. Las Partes se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la Información Confidencial bajo la más estricta reserva.

4.2. Las Partes se abstendrán de utilizar o entregar la Información Confidencial para otro establecimiento bancario, persona natural y/o jurídica no autorizada por **LA EMPRESA BBVA** o para otro propósito que perjudique, entre en conflicto o cause detrimento a la Parte Reveladora, o para fines prohibidos por la constitución, las leyes, los entes de regulación financiera y bursátil, y en general se obligan a no utilizar la Información Confidencial con propósitos diferentes a los establecidos en este documento.

4.3. En virtud del presente acuerdo Las Partes se obligan a no divulgar, copiar, ni revelar, ni siquiera para efectos de su conservación, total o parcialmente, la Información confidencial que pueda llegar a conocer o a acceder, y en general cualquier Información Confidencial que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo de las actividades que realicen en cumplimiento del objeto de este Acuerdo.

4.4. La información que sea recopilada, poseída, manejada, intercambiada, distribuida o almacenada debe ser pertinente, oportuna, correcta, útil, veraz. Además deberá haber sido obtenida de forma transparente y lícita, y debe ser fidedigna.

4.5. La Parte Receptora se obliga a no desarrollar, en un término de diez (10) años contados a partir de la fecha de la última divulgación de información, procesos, productos, servicios y demás que impliquen un “*know how*” de la Parte Reveladora.

QUINTA- Propiedad: Por este acto, Las Partes acuerdan que todos los datos, información, resultados y en general la Información Confidencial que sea revelada por una parte a la otra o a los que tenga acceso el receptor de la misma serán propiedad de la Parte Revelante.



SEXTA.- No otorgamiento de derechos: Ni la ejecución de este Acuerdo ni el suministro de cualquier información, se interpretará como otorgamiento de derechos a Las Partes, ni a sus empleados, y no implica que se otorgue licencia o derecho alguno para utilizar Información Confidencial en su propio beneficio ni en el de cualquier otra persona natural o jurídica. Así mismo, del presente Acuerdo o de la entrega de Información Confidencial no puede derivarse otorgamiento o transferencia sin limitación, de patentes, derechos de autor, marcas registradas, licencias u otro derecho de propiedad intelectual.

SÉPTIMA.- Acceso a Datos Personales: Para el tratamiento y obligaciones de confidencialidad de aquellos ficheros que contengan Datos de Carácter Personal de clientes o proveedores de **LA EMPRESA BBVA**, Las Partes asumirán las responsabilidades que puedan corresponderles, derivadas de la legislación vigente que resulte de la aplicación sobre protección de Datos de Carácter Personal, sobre la base de los siguientes principios:

- a) Los Datos de Carácter Personal serán administrados por **LA EMPRESA BBVA** (que es la Responsable del Tratamiento), extendiéndose también esa administración a cuantas elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los mismos, realice **LA ENTIDAD** de acuerdo con el desarrollo del objeto del presente acuerdo y los servicios que preste.
- b) La entrega de los Datos de Carácter Personal a **LA ENTIDAD** por parte de **LA EMPRESA BBVA**, a través de cualquier medio, no tendrá la consideración de comunicación o cesión de datos, sino de simple acceso a los mismos como elemento necesario para las Aproximaciones y/o para la ejecución del Contrato, en caso que este último llegare a suscribirse.

7.1 Sin perjuicio de lo dispuesto en el régimen legal aplicable, en todo caso **LA ENTIDAD**, como encargado del tratamiento de los datos, se obliga específicamente a:

- a) Utilizar o aplicar los Datos de Carácter Personal exclusivamente para la realización de los fines establecidos en el presente acuerdo y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por **LA EMPRESA BBVA**.
- b) No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.
- c) Asegurarse de que los datos sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad de este acuerdo.
- d) Admitir los controles y visitas de supervisión que, de forma razonable, pretenda realizar **LA EMPRESA BBVA**, a los efectos de cumplimiento, por parte de **LA ENTIDAD**, de lo aquí establecido, así como que **LA EMPRESA BBVA** pueda añadir, a los Datos de Carácter Personal facilitados, unos registros de control.
- e) Una vez finalizada la etapa de negociación o el vínculo entre Las Partes, destruirlos o, si **LA EMPRESA BBVA** así se lo indica, devolvérselos a ésta, así como también los soportes o documentos en que consten, sin conservar copia alguna, adicionalmente con los documentos soportes de destrucción de esta información.
- f) En general a acatar todas las instrucciones emitidas por **BBVA COLOMBIA** que se efectuarán en el marco de la Circular Básica Jurídica y conforme al Régimen de Protección de Datos conforme a las leyes aplicables en Colombia

7.2 En el evento en que la **ENTIDAD** sea quien suministre o comparta datos personales a **LA EMPRESA BBVA** se compromete a:

- a) Obtenerlos con autorización previa y expresa del titular del dato salvo cuando se trate de datos públicos.
- b) Asegurarse de contar con autorización del titular del dato o de la ley para proporcionar los datos a **LA EMPRESA BBVA** para los fines establecidos en la prestación de los Servicios.



- c) Cumplir con las obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, demás normas que los complementen o modifiquen y las instrucciones que emita la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d) Mantener indemne a **BBVA COLOMBIA** y a los titulares de los datos personales, asumiendo la responsabilidad integral por cualquier daño, perjuicio, sanción administrativa o gasto judicial derivado del tratamiento indebido de la información o del incumplimiento de la normativa vigente sobre Protección de Datos Personales.

7.3 Medidas de seguridad:

Además de las obligaciones anteriormente establecidas, **LA ENTIDAD** deberá custodiar los Datos de Carácter Personal, a través de las medidas de seguridad, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los mismos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos, siguiendo estrictamente las medidas de seguridad que sobre los mismos pueda comunicarle **LA EMPRESA BBVA**.

Adicionalmente, cuando el acceso a los Datos de Carácter Personal tuviera lugar fuera de los locales de **LA EMPRESA BBVA**, **LA ENTIDAD** implementará medidas de seguridad en los ficheros, elaborando el(los) correspondiente(s) documento(s) de seguridad, en su caso, con un registro de incidencias de seguridad, todo ello según los términos establecidos en la normativa aplicable. **LA ENTIDAD** se obliga a poner esta información en todo momento a disposición de **LA EMPRESA BBVA** o, en su caso, de las autoridades administrativas o judiciales correspondientes.

LA ENTIDAD reconoce la importancia de la protección de los Datos de Carácter Personal en el desarrollo del objeto del presente acuerdo. Por ello, se compromete a implementar cuantas medidas de seguridad sean necesarias para que dicha protección se ajuste puntualmente a las previsiones legales y a las políticas internas de **LA EMPRESA BBVA** vigentes en todo momento.

A estos efectos, con anterioridad a la firma de este acuerdo, **LA ENTIDAD** ha sometido a auditoría sus medidas y políticas de seguridad, a fin de determinar que las mismas se ajustan -y por tanto son homologables- a la normativa aplicable y a las políticas internas de **LA EMPRESA BBVA**. La homologación de las medidas de seguridad es condición previa necesaria para el inicio del análisis de viabilidad, obligándose **LA ENTIDAD** a llevar a cabo cuantas actuaciones fuesen necesarias para obtener dicha homologación. En caso de posteriores modificaciones de la legislación aplicable y/o de las políticas internas de **LA EMPRESA BBVA**, **LA ENTIDAD** deberá adaptar sus medidas de seguridad en lo necesario y someterlas a un nuevo proceso de auditoría y homologación en los términos previstos en esta Cláusula.

OCTAVA.- Seguridad de la Información Confidencial: La información debe conservarse en un lugar seguro y disponible en el momento necesario, con restricción en el uso de dispositivos y sólo para quienes cuenten con la debida autorización y lo precisen.

La comunicación entre Las Partes deberá estar cifrada y encriptada, proporcionando herramientas y procesos que permitan encriptarla, decodificarla y descifrarla, actualizarla y eliminarla.

LA ENTIDAD deberá custodiar la información, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, a través de las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de la información, evitando su alteración y/o pérdida, siguiendo estrictamente las medidas de seguridad que sobre los mismos pueda comunicarle **LA EMPRESA BBVA**.

NOVENA.- Devolución de la Información: Las Partes restituirán, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la terminación de este Acuerdo, o cuando la Parte Revelante lo solicite, toda la información



recibida de ésta Parte o por cuenta de ésta, o en desarrollo de las actividades, objeto y finalidades que se ejecutará dentro del marco de este Acuerdo. La parte solicitante podrá exigir la entrega de una certificación firmada por el representante legal de la contraparte garantizando la ausencia de copias o la devolución completa de la información suministrada.

En el evento de realizar la destrucción de la información, la Parte Receptora debe presentar el certificado de destrucción de la Información Confidencial dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la solicitud de destrucción efectuada por la parte Revelante. La Parte Reveladora podrá verificar de acuerdo con el mecanismo de cumplimiento establecido, la correcta disposición y ejecución de la destrucción de la información.

Las obligaciones contenidas en este Acuerdo sobre la confidencialidad de la Información sobrevivirán a cualquier devolución o destrucción requerida de la Información.

DÉCIMA.- Procedimiento ante evidencia de alteración o manipulación de información: Cuando la Parte Receptora tenga conocimiento de la pérdida, destrucción no autorizada, hurto o robo de la información objeto del presente Acuerdo o alteración o manipulación de información, la Parte Receptora se compromete a avisar a la Parte Revelante de forma inmediata, en forma telefónica y por escrito el mismo día en el cual ocurra el hecho o se conozca de la ocurrencia del siniestro.

Igualmente, tiene que presentar a la Parte Revelante copia de la denuncia instaurada sobre el hecho o siniestro si fuera el caso, a fin de tomar las medidas necesarias tendientes a evitar el uso fraudulento de la información, iniciar los trámites y gestiones pertinentes para lograr la reproducción del documento o documentos o información hurtados, destruidos, manipulados o extraviados, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad correspondientes.

DÉCIMA PRIMERA.- Responsabilidad: El incumplimiento de la Parte Receptora o de cualquiera de las personas a las que ella permita el acceso a la Información Confidencial, de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Acuerdo o de las legalmente aplicables, hace responsable a la Parte Receptora por (i) todos los perjuicios y las sanciones aplicadas por las autoridades competentes, que la revelación o utilización indebida de esta Información cause a la Parte Revelante, sus empleados, representantes legales, directivos; y (iii) los gastos y costas judiciales, así como los honorarios de abogado y cualquier otro profesional que la Parte Revelante deba asumir.

DÉCIMA SEGUNDA.- Colaboración en las Investigaciones: Las Partes se obligan a prestar toda la colaboración necesaria para el esclarecimiento de las circunstancias de lugar, tiempo y modo, con que hayan tenido ocurrencia presuntos actos u omisiones constitutivos de fraude, deslealtad, extralimitación de funciones de **LA ENTIDAD** o de alguno de sus empleados, dependientes o terceros contratados por **LA ENTIDAD** para la ejecución del objeto del presente acuerdo y/o cualquier otro evento que requiera de la ejecución de una investigación conjunta, y para la identificación de los autores o partícipes en tales hechos, tanto para los fines y propósitos de las investigaciones internas de seguridad de **LA EMPRESA BBVA**, como de las acciones penales o civiles a que haya lugar.

Una vez se haya determinado, dentro de la investigación que adelanten de forma conjunta **LA EMPRESA BBVA** y **LA ENTIDAD**, que **LA ENTIDAD** y/o sus empleados, dependientes o terceros contratados, fueron responsables del perjuicio sufrido por **LA EMPRESA BBVA** y/o incumplieron de alguna de las obligaciones del presente Acuerdo, **LA ENTIDAD** se obliga a pagar a favor de **LA EMPRESA BBVA** las sumas de dinero necesarias para sufragar los perjuicios, pérdidas, daños materiales padecidos por **LA EMPRESA BBVA** y/o cláusulas penales generadas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación que envíe **LA EMPRESA BBVA** exigiendo el pago de dichos conceptos.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será aplicable, aun cuando **LA ENTIDAD** no preste la colaboración necesaria para adelantar la investigación correspondiente, dentro de los diez (10) días siguientes al momento



en que LA EMPRESA BBVA se lo solicite. En este caso, la investigación que adelante LA EMPRESA BBVA constituirá plena prueba y soporte suficiente del incumplimiento de LA ENTIDAD y de los daños sufridos por LA EMPRESA BBVA. LA EMPRESA BBVA comunicará los resultados de sus investigaciones una vez se den por finalizadas.

LA EMPRESA BBVA queda facultada, adicionalmente, para cobrar dichas sumas judicial y extrajudicialmente con intereses moratorios liquidados a la máxima tasa comercial vigente al tenor de lo dispuesto por el artículo 884 del C.Co.

DÉCIMA TERCERA.- Solución de diferencias: Las controversias o diferencias relativas a la ejecución, interpretación, validez, cumplimiento o cualquier otra que surjan entre Las Partes relativa a este Acuerdo o de cualquiera de sus cláusulas se resolverá según las reglas que se indican a continuación:

- a) Las PARTES deberán presentar sus alegatos y los documentos que los sustenten en el término de diez (10) días calendario, contados desde la fecha de aviso a la contraparte
- b) A partir de la fecha en que la parte requerida presente sus alegatos, las PARTES tendrán un plazo de veinte (20) días calendario para resolver la disputa

En el evento en que Las Partes no resuelvan sus disputas amigablemente, de acuerdo con el procedimiento anteriormente enunciado, tales disputas serán resueltas por la jurisdicción ordinaria.

DÉCIMA CUARTA.- Cesión: Este Acuerdo de Confidencialidad debe beneficiar y comprometer a Las Partes y no puede ser cedido, vendido, asignado, ni transferido, bajo ninguna forma y a ningún título.

DÉCIMA QUINTA.- Integridad del negocio: El presente Acuerdo constituirá el único y total acuerdo de las partes sobre las materias aquí reguladas. En consecuencia, dejará sin efecto cualquier acuerdo, verbal o escrito, que sobre el mismo asunto hayan ellas convenido con anterioridad. Los términos y condiciones del presente Acuerdo deberán interpretarse de manera armónica. En caso de contradicción, entre el presente Acuerdo y el Contrato, en caso que se suscriba, prevalecerán los términos de este último.

DÉCIMA SEXTA.- No renuncia: Ninguna omisión o demora de las Partes en el ejercicio de cualquier derecho, facultad, acción o recurso bajo este Acuerdo podrá ser considerada como una renuncia al mismo; ni el ejercicio particular o parcial de cualquiera de dichos derechos, facultades, acciones o recursos, impedirá el ulterior ejercicio parcial o total del mismo o de cualquier otro derecho, facultad, acción o recurso.

DÉCIMA SÉPTIMA.- Modificaciones: Las Partes acuerdan que de mutuo consenso podrán modificar lo aquí establecido y/o agregar estipulaciones adicionales que aseguren la confidencialidad de la información, en cualquier momento, pero para que surtan efecto deberán constar por escrito y contar con la firma de Las Partes.

DÉCIMA OCTAVA.- Domicilio y notificaciones: Para todos los efectos se tiene como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. Las notificaciones y comunicaciones a que haya lugar por causa de este acuerdo, se harán a las direcciones que se indican a continuación:

LA EMPRESA BBVA

Atención: Sonia Patricia Mayorga García
Dirección: Carrera 9 # 72 - 21, Piso 7
Correo: soniapatricia.mayorga@bbva.com

LA ENTIDAD

Atención: _____
Dirección: _____
Correo Electrónico: _____

Las comunicaciones se entenderán entregadas:



1. En caso de entrega personal, cuando se haga constar su recibo.
2. En caso de correo certificado, al tercer (3er) día hábil siguiente a la puesta en el correo de la comunicación, o cuando se expida el comprobante respectivo por la compañía de correos, lo primero que ocurra.
3. En caso de correo electrónico, cuando el mensaje sea recibido en el servidor del destinatario.

Las Partes se obligan a comunicar cualquier variación en la dirección anteriormente mencionada. En el evento de que no lo hicieren, las notificaciones se surtirán y tendrán plena validez cuando se hagan al lugar señalado en esta cláusula.

DÉCIMA NOVENA.- Ley aplicable: El presente acuerdo está sujeto a las leyes colombianas.

VIGÉSIMA.- Vigencia: Las partes establecen que el presente documento tiene validez a partir de la fecha y hora en que el oferente presente los documentos habilitantes básicos y adicionales al **BBVA COLOMBIA** y hasta tanto duren: (i) las Aproximaciones y (ii) el Contrato en caso que Las Partes llegaren a suscribirlo. Para estos efectos, de no llegarse a celebrar el Contrato mencionado, las Aproximaciones sólo se entenderán terminadas cuando **LA EMPRESA BBVA** comunique por escrito su decisión de no contratar.

En consecuencia, las obligaciones y derechos que nazcan del presente documento se tendrán como tal a partir de esa fecha, aun cuando la suscripción del presente Acuerdo, sea posterior a la fecha

Todas las obligaciones adquiridas por Las Partes con respecto a la Información Confidencial de la otra, sobrevivirán a la terminación de este Acuerdo por cinco (5) años adicionales.

En constancia de lo anterior, una vez leído y aprobado por Las Partes, se suscribe en la fecha indicada en el encabezado de este documento,

LA EMPRESA BBVA

LA ENTIDAD

Nombre Representante Legal
C.C.
Representante Legal
BBVA COLOMBIA

Nombre Representante Legal
C.C.
Representante Legal
LA ENTIDAD



ANEXO N°2 CARTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD BÁSICOS Y ADICIONALES

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Presentación de Requisitos de Admisibilidad- LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

Estimados señores:

El suscrito _____, identificado con _____ número _____, en mi calidad de Representante Legal de _____, con NIT. _____, manifiesto el interés de la compañía de seguros a la que represento, en participar en el proceso de licitación de la referencia.

Asimismo, atendiendo lo establecido en el Pliego de Requisitos de Admisibilidad Básicos y Adicionales, manifiesto que la Aseguradora cumple con las condiciones mínimas requeridas para ser calificada como Aseguradora oferente. Para ello, adjunto los siguientes documentos:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antigüedad no superior a treinta (30) días calendario a la fecha de presentación de la documentación de los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales, acreditando: (1) la existencia de la sociedad, (2) la autorización para funcionar en el país y (3) la licencia para operar los ramos de Incendio y Terremoto.
2. Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2024 y 2025, junto con las notas, firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora proponente.
3. Certificación emitida por sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera, con una antigüedad no superior a 30 días a la fecha de apertura de la licitación, demostrando capacidad financiera igual o superior a 'A'.
4. Acuerdo de Confidencialidad suministrado por BBVA COLOMBIA (**Anexo No. 1**)
5. Certificación escrita, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, manifestando el cumplimiento de los indicadores financieros requeridos por BBVA COLOMBIA (**Anexo No. 3 Carta Modelo Capacidad Financiera**)
6. Certificación escrita, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, manifestando que la aseguradora cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio (**Anexo No. 4 Carta Modelo Plan de Continuidad del Negocio**).
7. Certificación de experiencia de un (1) cliente del sector financiero en los ramos de Incendio y Terremoto, con el cual tengan experiencia de por lo menos dos (2) años continuos, en los últimos,



- cuatro (4) años anteriores a la fecha de apertura de la presente licitación (**Anexo No. 5 Carta Modelo de Certificación de Experiencia**)
8. Certificación Modelo Inspecciones (**Anexo No. 6**) firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, en la que se acredite que cuenta con herramientas para realizar la inspección de riesgos (físicas, virtuales o a través de un proveedor con personal experto) que pueda movilizarse a cualquier ciudad donde **BBVA COLOMBIA**, tenga operación para realizar inspecciones de riesgos o ajustes de siniestros.
 9. Certificación escrita, debidamente firmada por el Representante Legal de la Aseguradora, manifestando que la aseguradora proponente cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que permita atender de manera efectiva y oportuna las reclamaciones por siniestros, al igual que los pagos de estos. (**Anexo No. 7 Carta Modelo Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC**). Lo anterior implica garantizar la atención integral de solicitudes de información relevante, radicación de siniestros y cualquier otra gestión relacionada con las pólizas en el marco de la presente licitación
 10. Certificación debidamente firmada por el Representante Legal de la Compañía Aseguradora, con la relación de Reaseguradores con los cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, su porcentaje de participación y el soporte de inscripción ante el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX). (**Anexo No. 8 Carta Modelo Reaseguros**).

Finalmente, manifiesto que la Aseguradora a la cual represento ni el suscrito estamos: (i) vinculados por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (ii) incluida en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América o (iii) condenada por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible y (iv) incurso en causal de incompatibilidad, inhabilidad, sanción o restricción de cualquier naturaleza que nos imposibilite a participar en el presente proceso de selección.

Para efectos del proceso de la referencia, manifiesto que la Aseguradora recibirá notificaciones y comunicaciones en el correo electrónico _____

Atentamente,

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]
[DOCUMENTO DE IDENTIDAD]



ANEXO N° 3 CARTA MODELO CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Capacidad Financiera y Patrimonial – LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

El suscrito _____, identificado con _____ número _____, en calidad de Representante Legal de _____, con NIT. _____, manifiesto que la Compañía de seguros a la cual represento cumple con los requisitos de admisibilidad adicionales de capacidad financiera y patrimonial establecidos por el **BBVA COLOMBIA** para la licitación de la referencia. Por tanto, a continuación remito el resultado de los mismos:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO	RESULTADO INDICADOR PROPONENTE
Resultado técnico – Compañía Generales	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$ 0	
Nivel de Endeudamiento	(2-Pasivos menos 26-Reservas Técnicas) / (1-Activos menos 1680-Reservas Técnicas parte Reaseguradores)	Menor o igual a 25,8%	
Índice de siniestralidad –	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor a 37,1%	
Respaldo de la reserva	(13-Inversiones + 1680- Reservas Técnicas parte Reaseguradores) / 26-Reservas	Mayor o igual a 1x	
Rentabilidad Patrimonial	Utilidad Neta / Patrimonio	Mayor a 15,71%	
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	Mayor o igual a 1x	

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]



ANEXO N° 4 CARTA MODELO PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Plan de Continuidad del Negocio - LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

Estimados señores:

El suscrito _____, identificado con _____, en calidad de Representante Legal de _____, con NIT. _____, entidad legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de _____, estando debidamente facultado, certifico que la compañía a la cual represento cuenta con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio adecuado para administrar la operación de Pólizas de Seguro de Incendio y Terremoto del **BBVA COLOMBIA** que se encuentren asociadas a créditos con garantía hipotecaria y/o leasing habitacional . Dicho plan, contempla:

- Prevención y atención de emergencias.
- Administración de crisis.
- Planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
- Capacidad de retorno a la operación normal.

Atentamente,

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]



ANEXO N° 5 CARTA MODELO CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA

NOMBRE ENTIDAD FINANCIERA

NIT :

Certifica que **NOMBRE ASEGURADORA** identificada con NIT_____ se encuentra vinculada como Aseguradora de la Póliza de Incendio y Terremoto en la que **NOMBRE DE LA ENTIDAD FINANCIERA** actúa como tomador y beneficiario para amparar las garantías hipotecarias y de leasing habitacional de sus deudores desde hace ____ años.

Amparos Ofrecidos: incluir los amparos ofrecidos

Tipo de Crédito:

Vigencia	Valor asegurado al último corte *	Valor de primas emitidas *	No. de bienes asegurados	No. de Siniestros atendidos	Valor indemnizado por siniestros atendidos *

* Valores en pesos colombianos

Calificación general del servicio de la compañía: Excelente ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

La presente certificación se expide a solicitud del interesado el ____ del mes de ____ de 2026.

Atentamente,

NOMBRE ENCARGADO ENTIDAD FINANCIERA
CORREO ELECTRÓNICO



ANEXO N° 6 CARTA MODELO INSPECCIONES

Bogotá D.C. ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: INSPECCIONES- LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

Estimados señores:

El suscrito _____, identificado con _____, en calidad de Representante Legal de _____, con NIT. _____, entidad legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de _____, estando debidamente facultado, CERTIFICO que la compañía a la cual represento tiene la siguiente capacidad de inspección para riesgos y siniestros, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 2.2.4 del Pliego de Condiciones:

- La Aseguradora cuenta con las herramientas necesarias (físicas, virtuales o a través de un proveedor con personal experto) para realizar la inspección de riesgos y ajustes de siniestros.
- La Aseguradora garantiza la movilización de dicho personal experto a cualquier ciudad donde BBVA COLOMBIA tenga operación, con el fin de realizar inspecciones de riesgos o ajustes de siniestros.
- Aseguramos el servicio, acompañamiento y capacidad operativa integral para la atención de siniestros a los deudores y locatarios del Banco, incluyendo el soporte en el conocimiento del producto.
- Contamos con capacidad operativa para cumplir y controlar los niveles de servicio de nuestros inspectores y ajustadores en la atención de cualquier requerimiento a nivel nacional derivado de las pólizas objeto de esta licitación.

Atentamente,

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]



ANEXO N° 7 CARTA MODELO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO- SAC

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC - LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

Estimados señores:

El suscrito _____, identificado con _____, en calidad de Representante Legal de _____, con NIT. _____, entidad legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, certifico que la compañía a la cual represento cuenta con un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros - SAC, el cual propende por:

- La cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- La adopción de sistemas para suministrar a los consumidores financieros la información adecuada sobre los servicios y productos ofrecidos.
- El fortalecimiento de los procedimientos para la atención efectiva y oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, radicación de siniestros, el trámite de reclamaciones y/o los pagos correspondientes.
- La protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.
- Garantizar el deber de información y asesoría a los peticionarios, asegurados o beneficiarios, suministrando de manera cierta, suficiente, clara y oportuna todos los detalles sobre el alcance de las coberturas, las exclusiones, los deducibles y el procedimiento exacto de reclamación. Esto incluye la obligación de explicar las condiciones generales y particulares del contrato de seguro en un lenguaje comprensible, evitando tecnicismos que generen confusión.
- La Aseguradora se obliga a mantener canales de atención gratuitos y eficientes que permitan el seguimiento del estado de las reclamaciones

Atentamente,

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]



ANEXO N° 8 CARTA MODELO REASEGUROS

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Reaseguros - LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

Estimados señores:

El suscrito _____, identificado con _____, en calidad de Representante Legal de _____, con NIT. _____, entidad legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, certifico que la compañía a la cual represento se encuentra respaldada por los siguientes reaseguradores inscritos en el REACOEX:

Reasegurador	Agencia Calificadora	Calificación	Año Calificación	% de Respaldo	Tipo de Contrato	Ramos Cubiertos	Vigencia	Límite del contrato

Se incluye constancia de inscripción en REACOEX.

Atentamente,

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]



ANEXO N° 9 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2026

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Presentación de Oferta - LICITACIÓN PÚBLICA No. 4 DE 2026- PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

Estimados señores:

El suscrito _____, mayor de edad, identificado con _____, en mi calidad de Representante Legal de _____, compañía de seguros identificada con el NIT. _____, legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de _____, presento oferta para para participar en el proceso de Selección de la compañía de seguros que suscribirá y administrará las pólizas de Incendio y Terremoto para los clientes vinculados al Banco **BBVA COLOMBIA**.

Para los efectos anteriores, declaro que:

- Mediante la suscripción de la presente comunicación, el Proponente declara formalmente que su Representante Legal se encuentra debidamente facultado y que, de conformidad con sus estatutos sociales y reglamentaciones internas, la Compañía no requiere de ninguna otra autorización o aprobación adicional de sus órganos sociales para todos los efectos derivados de la presentación de la Postura en este Proceso de Licitación.
- La compañía a la cual represento no presenta causal de inhabilidad o incompatibilidad que le impida contratar con **BBVA COLOMBIA**
- Manifiesto que la oferta presentada en nombre de la Aseguradora a la cual represento responde al conocimiento suficiente de la información suministrada por **BBVA COLOMBIA**.
- Acepto los términos de condiciones, adendas, anexos y demás condiciones del proceso de licitación
- En caso de Adjudicación del Contrato de Seguros, la Aseguradora acepta y cumplirá con todos los términos y condiciones establecidas por **BBVA COLOMBIA** en la documentación del proceso de licitación de la referencia.
- Constituye una obligación de la Aseguradora observar el principio de "follow to the mirror" (condiciones espejo) en su relación con el reasegurador. Por tal motivo, nos comprometemos a seguir estrictamente los lineamientos del contrato de reaseguro y a adelantar todas las gestiones diligentes y necesarias ante el reasegurador para lograr el pago efectivo de las indemnizaciones que sean reclamadas.
- De acuerdo a los términos exigidos por el Pliego de Condiciones, junto con la presente comunicación, nos permitimos entregar:

- 1) Presentación Oferta económica



- 2) Garantía de Seriedad de la Postura, expedida de conformidad con lo exigido en el Pliego de Condiciones, junto con el recibo de pago de la prima correspondiente.

La presente oferta es firme e irrevocable y tiene una validez de ciento veinte (120) días a partir del _____ de _____ de 2026.

Atentamente,

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]



**ANEXO N° 10 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y
SOLICITUD DE ACLARACIONES**

Ver Formato PDF



ANEXO No. 11 SLIP CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS

Ver Formato en Excel



ANEXO No. 12 INFORMES, COMITÉS, ANS E INDICADORES DE GESTIÓN

Ver Formato en Excel



ANEXO No. 13 TARIFA DE RECAUDO

Ver Formato PDF



ANEXO No. 14 JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD

Ver Formato PDF



ANEXO No. 15 CARTA MODELO PRESENTACIÓN OFERTA ECONÓMICA

Ver Formato PDF