

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
1	SGUROS DE VIDA ALFA	2.2	2.2.4	17	Las aseguradoras proponentes deben informar y demostrar que tienen presencia física, mediante oficinas de atención en las principales ciudades del país en donde BBVA COLOMBIA tiene establecidos sus centros territoriales, a saber: Bogotá, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Para ello, deberán suscribir el Anexo No. 6 Carta modelo de centros de atención, con la relación de sus puntos de	Agradecemos a la entidad permitir que en las ciudades donde no se tenga presencia se pueda cubrir con la ciudades mas cercanas o de manera virtual	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
2	SGUROS DE VIDA ALFA	2.2	2.2.5	18	Red médica y de laboratorios	Agradecemos a la entidad permitir que en las ciudades donde no exista red médica y laboratorios, se permita aplicar reembolso acorde a las tarifas empleadas por la aseguradora, o en su defecto permitir que el asegurado aporte exámenes médicos con antigüedad no mayor a 12 meses	No se acepta la solicitud. El modelo de operación del proceso ya define las ciudades donde se requiere infraestructura física obligatoria y los términos bajo los cuales operarán los esquemas de atención domiciliaria o reembolso. Por lo tanto, no se validarán esquemas basados en políticas particulares de los proponentes ni se aceptarán exámenes médicos con una antigüedad mayor a la estipulada en los términos de referencia. El Banco se ratifica en el Pliego de Condiciones, cuyas exigencias son de carácter obligatorio.
3	SGUROS DE VIDA ALFA	2.2	2.2.5	18	Red médica y de laboratorios	Agradecemos a la entidad permitir que los exámenes médicos en exterior sea mediante historia clínica con antigüedad no mayor a 12 meses. Igualmente agradecemos a la entidad informar el volumen anual de casos en el exterior.	Los exámenes médicos de clientes en el exterior actualmente se manejan vía reembolso manteniendo el mismo protocolo de exámenes médicos. La información relacionada con la volumetría será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
4	SGUROS DE VIDA ALFA	2.2	3.4	21	Garantía de Seriedad de la Postura	Agradecemos a la entidad confirmar cuál es la fecha de cierre de la presente invitación a fin de determinar la fecha de expedición de la póliza de seriedad de la oferta.	Conforme a lo indicado en el cronograma, el cierre o entrega de la postura física por parte de los oferentes es el día 17 de septiembre de 2026 en el horario de 1:00 p.m. a 1:59 p.m.
5	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.2.1	27	Vigencia de certificados individuales: 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.	Agradecemos a la entidad confirmar si el certificado individual emitido por el Banco, indica las limitaciones de coberturas y extraprimas, igualmente confirmar si este operaría como certificado de confirmación de amparo en caso de siniestro.	El certificado de cobertura individual del seguro emitido en el sistema de banco, incluye los siguientes campos: 1. Datos Generales de Control Fecha y Ciudad de Consulta: (Ej. Bogotá, 21 de mayo de 2026). Situación del Contrato: Estado actual del certificado (Ej. 01-Formalizado). 2. Identificación del Seguro Número de Certificado: Código numérico único de identificación del certificado del cliente. Número de Póliza: Número de la póliza colectiva global de la aseguradora. Tipo de Seguro: Ramo o cobertura (De. Seguro Incendio y Terremoto IN o Seguro de Vida Deudor Individual). 3. Partes Intervinientes Tomadores: Entidad contratante (BBVA). Asegurados: Nombre completo del asegurado. Número de identificación (cédula/documento). Género y fecha de nacimiento Ocupación 4. Información Financiera y Vinculación Cuenta Vinculada: Número del producto financiero (crédito hipotecario/leasing) asociado a la póliza. 5. Vigencias y Fechas Clave Fecha Alta Contrato: Fecha de creación u otorgamiento inicial del seguro. Duración: Plazo total de la cobertura medido en meses (Ej. 240 meses). Fecha Inicio Renovación: Fecha a partir de la cual inicia la vigencia actual o su renovación. Fecha Próxima Liquidación: Fecha programada para el siguiente cobro o corte. Fecha Próxima Renovación: Fecha de vencimiento del periodo actual de renovación a largo plazo. En caso de siniestro la Aseguradora revisa cobertura de seguro en sus sistemas de información, a partir del ingreso y continuidad de primas para la fecha de siniestro

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
6	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4,5	28	Continuidad de cobertura	Agradecemos a la entidad informar los asegurados actuales que indiquen tener algún padecimiento o alguna enfermedad, y confirmar el % de extra-primas y fecha de desembolso.	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
7	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4,5	28	Continuidad de cobertura	Agradecemos a la entidad confirmar si la aseguradora adjudicataria tendrá acceso a las declaraciones de asegurabilidad que superen el amparo automático de los asegurados en stock.	Se confirma que la aseguradora adjudicataria tendrá acceso a las declaraciones de asegurabilidad de los clientes que superen el amparo automático para efectos de evaluar los siniestros.
8	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4,5	28	Continuidad de cobertura	Agradecemos a la entidad confirmar Indicar que para los casos dónde sí se podrá exigir requisitos de asegurabilidad.	Es correcta la apreciación.
9	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4,6	29	Trámites de endosos vencidos y créditos sin seguro	Agradecemos a la entidad confirmar el volumen de casos endosados en los dos últimos años. Igualmente permitir hacer proceso de suscripción para los endosos que superen los límites de amparo automático con una máxima retroactividad de 180 días.	El Banco entregará el porcentaje de profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 a las compañías que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad. En cuanto a la inquietud relacionada con la suscripción de endosos, se informa que no es clara la solicitud y en tal sentido no puede atenderse.
10	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	29	Tarifas de Seguro	Agradecemos a la entidad informar las tasas actuales y confirmar si las tarifas a ofertar son para asegurados de los créditos vigentes y nuevos.	Las tasas actuales pueden consultarse en la página web del Banco https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html Licitación Seguros Vida 2024 Las tarifas a ofertar aplicarán para créditos vigentes y nuevos.
11	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4,9	31	Manejo de devolución de primas	Agradecemos a la entidad confirmar cual es la máxima retroactividad para el manejo de devolución de primas.	De conformidad con el numeral 4.9 del Pliego de Condiciones, la devolución de primas no cuenta con un límite de retroactividad restrictivo cuando responda a errores operativos o tecnológicos (como endosos radicados oportunamente y no aplicados, o cobros efectuados con posterioridad a la fecha de ocurrencia de un siniestro de muerte o incapacidad). La aseguradora adjudicataria deberá reintegrar el 100% de dichos saldos en un término no mayor a quince (15) días hábiles tras el conocimiento del caso.
12	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.11.1	32	Suscripción	Agradecemos a la entidad aclarar si los 5 funcionarios para atención será exclusivo para la atención y estará ubicado en oficinas de la compañía de seguros u oficinas del banco BBVA.	Acorde a lo establecido en el Anexo No. 13. INFORMES, COMITÉS, INFRAESTRUCTURA OPERATIVA, ANS E INDICADORES DE GESTIÓN del Pliego de Condiciones, de los 5 funcionarios para el área de suscripción, se requiere dedicación exclusiva de los 4 analistas, se aclara que deben estar ubicados en oficinas de la Compañía de Seguros.
13	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.11.2	33	Herramienta de seguimiento y control a los procesos de suscripción	Agradecemos a la entidad confirmar el tipo de herramienta que requiere para este proceso o si por el contrario se acepta las adoptadas por la aseguradora.	La compañía de seguros adjudicataria deberá acreditar las herramientas dispuestas para el seguimiento de los procesos acorde con lo requerido en el Pliego de Condiciones, no se exige una herramienta específica.
14	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.11.2.2	34	Herramienta de seguimiento y control a los procesos de indemnizaciones	Agradecemos a la entidad informar si los interlocutores requeridos en este proceso son personal adicional al descrito en el Numeral 4.11.1 SUSCRIPCIÓN	El numeral 4.11.2.2 HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE INDEMNIZACIONES al que se hace referencia, no requiere personal. El equipo de atención del área de Indemnizaciones está descrito en el numeral 4.11.2
15	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.11.2.4	35	Administración y manejo del programa de seguros	Agradecemos a la entidad informar si los interlocutores requeridos en este proceso son personal adicional al descrito en el Numeral 4.11.1 SUSCRIPCIÓN	Se confirma que los interlocutores requeridos en el numeral 4.11.4 ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PROGRAMA DE SEGUROS son adicionales los requeridos en el numeral 4.11.1 SUSCRIPCIÓN
16	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	29	La tasa deberá presentarse por la edad alcanzada al momento de la facturación mensual del crédito con una precisión de seis decimales y deberá registrarse el valor en número y en letra	Agradecemos a la entidad confirmar si, para cada edad, la tasa debe presentarse tanto en número como en letra.	Se confirma que la única tasa que debe expresarse en número y letra es la tasa ponderada, las tasas por edad, solamente se deben expresar en números.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
17	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	30	La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Wealth y compra de cartera concesión hipotecaria y una postura diferencial para las compra de cartera	Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que se aplicará la misma tarifa para los productos de Banca Wealth, compra de cartera concesión hipotecaria y compra de cartera. Adicionalmente, agradecemos confirmar si la tarifa para estos productos se debe basar en la tarifa presentada para la cartera tradicional.	Se confirma, es correcto, se aplicará la misma tarifa para los productos de Banca Wealth y compra de cartera con cesión hipotecaria. En cuanto a la definición de tarifas, se debe considerar lo establecido en el Numeral 4.8.1.TARIFAS DE SEGUROS del Pliego de Condiciones.
18	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	30	Para los Empleados Grupo BBVA COLOMBIA, las aseguradoras proponentes deberán presentar su postura en tasa única, expresada en porcentaje, con una precisión de seis dígitos, la cual en ningún caso podrá exceder el 0,0175000% mes	Agradecemos a la entidad confirmar si el porcentaje máximo de tasa aplica de manera individual para cada edad o si hace referencia a un porcentaje ponderado.	El porcentaje a cotizar debe ser de forma individual por edad. A efectos de la adjudicación se considerará la postura con la menor tasa ponderada para clientes tradicionales.
19	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	29	TASAS	Agradecemos a la entidad indicar la tasa actual del negocio para cada una de las líneas (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria)	Las tasas actuales pueden consultarse en la página web del Banco https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html Licitación Seguros Vida 2024 Las tarifas a ofertar aplicarán para créditos vigentes y nuevos.
20	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.2	30	RECAUDO DE PRIMAS	Agradecemos a la entidad indicar el valor del recaudo que tiene actualmente el negocio	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
21	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.10	31	Clausula de pagos comerciales: La Aseguradora que sea Adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.200.000.000), por cada año contado a partir de la fecha de adjudicación o prórroga del presente proceso de licitación.	Agradecemos a la entidad indicar si actualmente el negocio cuenta con esta cláusula. En caso afirmativo, agradecemos confirmar el valor asociado a la misma.	Para la vigencia actual el Banco cuenta con esta cláusula por valor de \$2.200 millones, se mantiene sin cambio para la vigencia 2027-2028.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
22	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad se envíe el uno a uno de los asegurados de la cartera actual incluyendo campos como edad, género, fecha de desembolso, monto desembolsado, saldo insoluto de la obligación, valor asegurado actual, días de mora, fecha de finalización del crédito y duración especificado por cada línea de crédito (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria)	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
23	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad indicar las proyecciones de ingresos en cada una de las líneas de crédito (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria) que se tienen estimadas para las vigencias 2027 y 2028	El Banco entregará la siguiente información: * Proyección de nuevos créditos de la línea hipotecario para las vigencias 2027 y 2028 * % Profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 * % Participación de los clientes tradicionales , Banca wealth y empleados a corte Junio 2026 Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
24	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad se remita la evolución histórica del número de asegurados, valor asegurado y el monto de primas de los últimos cinco años para las líneas de crédito (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria)	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
25	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad se envíe el uno a uno de los siniestros de la cartera de los últimos cinco años incluyendo, campos como: fecha de ocurrencia del siniestro, fecha de aviso del siniestro, fecha de nacimiento, género, Monto total, Monto Pagado, Monto pendiente de Pago, estado del siniestro (pagado, objetado, avisado, etc), cobertura afectada (muerte o ITP), valor desembolsado, saldo insoluto a fecha de ocurrencia del siniestro. Lo anterior para las carteras: cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria	El Banco entregará la información de siniestralidad de los últimos 5 años con la siguiente estructura: *Siniestro *Modalidad *Ramo *Fecha ocurrencia *Fecha aviso *Reserva a la fecha Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
26	SGUROS DE VIDA ALFA				SLIP DE CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS	Agradecemos a la entidad indicar las condiciones del amparo automático que lleva actualmente el negocio (edades y montos) Lo anterior para las carteras: cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria	Las condiciones del amparo automático para las carteras Tradicional, Clientes Banca Wealth, Compra de Cartera y Empleados están incluidas en el Anexo No. 12 Slip de Condiciones Mínimas. Asimismo, se aclara que los Deudores Solidarios (o Segundos Titulares) no constituyen una cartera independiente, sino una condición de cliente que puede aplicar tanto a la cartera Tradicional como a la de Clientes Banca Wealth.
27	SGUROS DE VIDA ALFA	Slip de condiciones			Solicitud de seguro	Agradecemos a la entidad confirmar si todo deudor independientemente del monto asegurado diligencia solicitud de seguro	No, solamente diligencian solicitud de seguro los deudores de créditos superiores al valor del amparo automático. Esta modificación se realizará mediante Adenda
28	SGUROS DE VIDA ALFA	Slip de condiciones			Extraprimas	Agradecemos a la entidad, suministrar el listado actual de extraprimas y % .	Conforme a lo señalado en el Anexo No. 12 Slip de Condiciones Mínimas, las extraprimas serán de acuerdo a lo estipulado por la compañía de seguros. (BBVA Colombia durante el proceso de implementación , propondrá a la aseguradora adjudicada una tabla de patologías y extraprimas en pro de agilizar este proceso a los clientes)
29	SGUROS DE VIDA ALFA	Slip de condiciones			Extraprimas	Agradecemos a la entidad confirmar si despues de calificar el riesgo y ver el estado de salud, la aseguradora puede calificar riesgos como NO ASEGURABLE, o limitar amparos?	Se confirma que la Aseguradora podrá calificar riesgos como No Asegurables acorde con el estado de salud, más no limitar amparos.
30	SGUROS DE VIDA ALFA	Slip de condiciones			Banca Wealth y empleados	Agradecemos a la entidad confirmar, si para estas carteras se requiere pólizas independientes	Se confirma que, para las carteras mencionadas, SI es necesaria la emisión de pólizas independientes.
31	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1	A	42	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.	¿El banco cuenta con la totalidad de las autorizaciones otorgadas por el titular en el canal físico, digital y telefónico, para el uso de sus datos?	Si, el Banco cuenta con las autorizaciones para el uso de datos personales de los titulares. BBVA Colombia no puede dar tratamiento a los datos personales de los titulares sin la autorización previa y expresa del cliente. Por lo anterior, para las vinculaciones y contrataciones que se realizan en la red de oficinas, la autorización es recabada a través del formulario de vinculación que suscribe el cliente y en las contrataciones digitales (app o página blanca), se cuenta con los checkbox que permite contar con las autorizaciones de los clientes.
32	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				¿El titular autorizó al Banco de forma clara y expresa el tratamiento de sus datos sensibles?	Si, el Banco cuenta con las autorizaciones para el uso de datos personales de los titulares
33	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				¿Cuál es el término previsto actualmente para que el Banco entregue copia de la autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos? En el evento en que el cliente o alguna autoridad judicial y/o administrativa requiera el documento, proponemos su entrega en un término no mayor a 3 días hábiles.	No se acepta la fijación de un término perentorio de tres (3) días hábiles en el pliego de condiciones. De acuerdo con el numeral 7.1 del Acuerdo de Confidencialidad y Tratamiento de Datos del Pliego, El Banco, en su calidad de Responsable del Tratamiento, atenderá y canalizará los requerimientos bajo los principios regulatorios de la Ley 1581 de 2012. El flujo operativo detallado de entrega de soportes frente a entes de control se formalizará de mutuo acuerdo mediante el Contrato de Transmisión de Datos Personales que suscribirá la Aseguradora adjudicataria.
34	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				¿El titular autorizó al banco compartir (transmitir/transferir) su información personal con terceros?	En la autorización de tratamiento de datos que suscribe el cliente autoriza el "Intercambio, transmisión y/o transferencia de información con aliados comerciales y compañías de seguros para el ofrecimiento de productos, bienes muebles e inmuebles y servicios que puedan ser objeto de financiación por parte del Banco y/o por parte de las empresas de BBVA".
35	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				En caso de adjudicación y además de la información relacionada con los productos financieros de los clientes, ¿qué datos personales serán compartidos a la aseguradora?	De conformidad con las Cláusulas Segunda y Séptima del Acuerdo de Confidencialidad del pliego, El Banco transmitirá única y exclusivamente los datos de carácter personal, médico-técnico y financiero de los deudores o locatarios que resulten estrictamente necesarios, pertinentes y útiles para la correcta tarificación, emisión, facturación mensual y administración de los certificados individuales de la póliza colectiva, contando siempre con la debida autorización previa y expresa del titular y bajo estrictos protocolos de cifrado y circulación restringida
36	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				En caso de adjudicación, ¿de qué manera se compartirá la información de los titulares?	El proceso de entrega de información será coordinado con la compañía adjudicataria del proceso
37	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				En caso de adjudicación, ¿se suscribirá acuerdo de transmisión en donde se señale el alcance del tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el tratamiento de los datos personales de los titulares y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable?	Si. En caso de adjudicación, se suscribirá el instrumento contractual correspondiente (Anexo de Seguridad y Protección de Datos) donde se definen formalmente el alcance, las actividades y las obligaciones de seguridad que el Encargado deberá cumplir por cuenta del Responsable

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
38	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1	7.3.	43	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.	Se propone ampliar el plazo de reporte de un incidente a cuarenta y ocho (48) horas. Lo anteior, para tener el término suficiente de analizar el alcance de la afectación del mismo (en el evento de que se presente).	No se acepta la propuesta de ampliación de plazo. La política interna de ciberseguridad del Banco establece la notificación inmediata de incidentes, una vez el tercero confirme el incidente tiene un plazo de 24 horas para darlo a conocer al Banco, conforme a nuestras obligaciones regulatorias. Este plazo es crítico para la contención y respuesta ante amenazas
39	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1		41		Adicional del acuerdo de confidencialidad, ¿se contempla suscribir un acuerdo de transmisión de datos, en donde se señale el alcance del tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el tratamiento de los datos personales de los titulares y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable?	Sí. En cumplimiento de nuestra Norma Corporativa de Protección de Datos Personales (apartado 4.8), toda relación con un tercero que actúe como Encargado del Tratamiento debe formalizarse mediante un contrato por escrito.
40	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				En caso tal que la respuesta a la inquietud anterior sea negativa, sugerimos señalar en el documento, el alcance del tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el tratamiento de los datos personales de los titulares y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable	Se confirma que sí se suscribirá acuerdo de transmisión de datos.
41	SGUROS DE VIDA ALFA	Anexo 1				¿El banco utiliza alguna minuta o documento proforma para formalizar la transmisión de los datos personales de los titulares? De ser así, agradecemos compartir dichos documentos o cláusulas.	El Banco utiliza plantillas contractuales estandarizadas para el tratamiento y transmisión de datos de carácter personal, las cuales se formalizan mediante un contrato de Encargado de Tratamiento una vez seleccionada la contraparte Fuente: Norma corporativa de protección de datos personales de BBVA, específicamente de la sección 4.8 "Tratamientos de datos por parte de terceros".
42	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	29	La tasa deberá presentarse por la edad alcanzada al momento de la facturación mensual del crédito con una precisión de seis decimales y deberá registrarse el valor en número y en letra	Agradecemos a la entidad confirmar si, para cada edad, la tasa debe presentarse tanto en número como en letra.	Se confirma que la única tasa que debe expresarse en número y letra es la tasa ponderada, las tasas por edad, solamente se deben expresar en números.
43	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	30	La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Wealth y compra de cartera concesión hipotecaria y una postura diferencial para las compra de cartera	Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que se aplicará la misma tarifa para los productos de Banca Wealth, compra de cartera concesión hipotecaria y compra de cartera. Adicionalmente, agradecemos confirmar si la tarifa para estos productos se debe basar en la tarifa presentada para la cartera tradicional.	Se confirma, es correcto, se aplicará la misma tarifa para los productos de Banca Wealth y compra de cartera con cesión hipotecaria. En cuanto a la definición de tarifas, se debe considerar lo establecido en el Numeral 4.8.1.TARIFAS DE SEGUROS del Pliego de Condiciones.
44	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	30	Para los Empleados Grupo BBVA COLOMBIA, las aseguradoras proponentes deberán presentar su postura en tasa única, expresada en porcentaje, con una precisión de seis dígitos, la cual en ningún caso podrá exceder el 0,0175000% mes	Agradecemos a la entidad confirmar si el porcentaje máximo de tasa aplica de manera individual para cada edad o si hace referencia a un porcentaje ponderado.	El porcentaje a cotizar debe ser de forma individual por edad. A efectos de la adjudicación se considerará la postura con la menor tasa ponderada para clientes tradicionales.
45	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.1	29	TASAS	Agradecemos a la entidad indicar la tasa actual del negocio para cada una de las líneas (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria)	Pregunta duplicada por la Aseguradora
46	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.8.2	30	RECAUDO DE PRIMAS	Agradecemos a la entidad indicar el valor del recaudo que tiene actualmente el negocio	Pregunta duplicada por la Aseguradora
47	SGUROS DE VIDA ALFA	4	4.10	31	Clausula de pagos comerciales: La Aseguradora que sea Adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.200.000.000), por cada año contado a partir de la fecha de adjudicación o prórroga del presente proceso de licitación.	Agradecemos a la entidad indicar si actualmente el negocio cuenta con esta cláusula. En caso afirmativo, agradecemos confirmar el valor asociado a la misma.	Pregunta duplicada por la Aseguradora



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
48	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad se envíe el uno a uno de los asegurados de la cartera actual incluyendo campos como edad, genero, fecha de desembolso, monto desembolsado, saldo insoluto de la obligación, valor asegurado actual, días de mora, fecha de finalización del crédito y duración especificado por cada línea de crédito (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria)	Pregunta duplicada por la Aseguradora
49	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad indicar las proyecciones de ingresos en cada una de las líneas de crédito (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria) que se tienen estimadas para las vigencias 2027 y 2028	Pregunta duplicada por la Aseguradora
50	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad se remita la evolución histórica del número de asegurados, valor asegurado y el monto de primas de los últimos cinco años para las líneas de crédito (cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria)	Pregunta duplicada por la Aseguradora
51	SGUROS DE VIDA ALFA				INFORMACIÓN	Agradecemos a la entidad se envíe el uno a uno de los siniestros de la cartera de los últimos cinco años incluyendo, campos como: fecha de ocurrencia del siniestro, fecha de aviso del siniestro, fecha de nacimiento, genero, Monto total, Monto Pagado, Monto pendiente de Pago, estado del siniestro (pagado, objetado, avisado, etc), cobertura afectada (muerte o ITP), valor desembolsado, saldo insoluto a fecha de ocurrencia del siniestro. Lo anterior para las carteras: cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria	Pregunta duplicada por la Aseguradora
52	SGUROS DE VIDA ALFA				SLIP DE CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS	Agradecemos a la entidad indicar las condiciones del amparo automático que lleva actualmente el negocio (edades y montos) Lo anterior para las carteras: cartera tradicional, clientes banca wealth, deudores solidarios, compra de cartera y empleados con garantía hipotecaria	Pregunta duplicada por la Aseguradora
53	SEGUROS MUNDIAL	2	2.2.1	16	2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL	Respetuosamente solicitamos a la Entidad modificar el indicador de endeudamiento exigido en el proceso de licitación a menor o igual al 19%. Lo anterior, considerando que dicho indicador puede restringir la participación de proponentes que cuentan con una adecuada capacidad financiera, solvencia patrimonial y experiencia técnica para ejecutar el objeto contractual, pero cuya estructura financiera particular o modelo de negocio genera resultados que no se ajustan al parámetro actualmente establecido.	El Nivel de Endeudamiento constituye un indicador relevante dentro de la evaluación de la capacidad financiera y patrimonial de las entidades participantes, toda vez que permite evaluar la relación entre los pasivos no asociados a reservas técnicas y los activos netos de las reservas a cargo del reaseguro. BBVA Colombia reconoce que las entidades participantes pueden presentar estructuras financieras y modelos de negocio diferentes; sin embargo, considera necesario establecer parámetros objetivos que permitan evaluar de manera homogénea la solidez financiera de los oferentes dentro del proceso de selección. El parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en el ramo objeto de la presente licitación. Asimismo, este indicador forma parte de una evaluación integral que incorpora elementos financieros, patrimoniales y técnicos para la valoración de los oferentes. En consecuencia, BBVA Colombia considera que el parámetro definido resulta adecuado para los fines de la presente licitación y mantiene el requisito establecido en el pliego.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
54	SEGUROS MUNDIAL	2	2.2.1	16	2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL	De acuerdo con las condiciones actuales del sector asegurador solicitamos a la Entidad modificar el índice de siniestralidad de vida grupo a menor o igual al 76%, permitiendo una participación acorde con el comportamiento del mercado favoreciendo una mayor pluralidad de oferentes.	El Índice de Siniestralidad constituye un indicador relevante dentro de la evaluación técnica de las entidades participantes, dado que refleja la proporción de las primas devengadas destinada a la atención de los riesgos asumidos y permite evaluar aspectos asociados a la gestión técnica, suscripción y administración de dichos riesgos. Para el ramo de Vida Grupo, el parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en dicho ramo. BBVA Colombia considera que la evaluación de los oferentes debe realizarse de manera integral, mediante la aplicación conjunta de indicadores financieros, patrimoniales y técnicos que permitan valorar adecuadamente la capacidad de las entidades participantes para atender los riesgos asociados al programa de seguros objeto de la presente licitación. En este sentido, el parámetro definido resulta adecuado para los objetivos de evaluación establecidos por el Banco y forma parte de la metodología adoptada para el presente proceso. En consecuencia, BBVA Colombia mantiene el requisito establecido en el pliego.
55	SEGUROS MUNDIAL	ANEXO No. 12	Slip Condiciones Mínimas Requeridas L.P.2026		Para efectos exclusivos de este amparo, se entiende como incapacidad total y permanente, aquella incapacidad sufrida por el asegurado dentro de los límites de edad establecidos en las condiciones particulares del presente anexo, originada por cualquier causa, sin ningún tipo de salvedades o limitaciones, que le genere al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%, sea cual fuere su régimen, naturaleza, incluyendo todo tipo de preexistencias, incluso la causada intencionalmente	Teniendo en cuenta las condiciones del actual mercado asegurador y reasegurador, agradecemos amablemente a la entidad eliminar la causa de ITP denominada "Incluso la causada intencionalmente"	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
56	SEGUROS MUNDIAL	ANEXO No. 12	Slip Condiciones Mínimas Requeridas L.P.2026		La fecha de ocurrencia del siniestro en los eventos de Incapacidad Total y Permanente será la fecha del dictamen de calificación, así mismo, para la determinación de prescripción, se tendrá en cuenta dicha fecha. Cuando se presente una reclamación por incapacidad total y permanente, y esta no llegare al porcentaje requerido por la póliza para su pago, la cobertura no cesará y por lo tanto los amparos seguirán vigentes, caso en el cual, la Compañía Aseguradora deberá notificar al cliente por escrito sobre la continuidad de cobertura.	Teniendo en cuenta que la Entidad ha establecido como fecha de ocurrencia para el amparo de Incapacidad Total y Permanente (ITP) la fecha de estructuración de la invalidez, agradecemos amablemente se sirva informar si actualmente existen casos en los cuales ya se haya determinado la fecha de estructuración de la ITP, pero que aún se encuentren pendientes de la calificación o emisión del dictamen correspondiente. En caso afirmativo, solicitamos indicar el número de casos existentes, así como el valor promedio estimado de las obligaciones asociadas a estos siniestros, información que resulta relevante para una adecuada valoración técnica y actuarial del riesgo objeto del proceso de selección. Lo anterior, considerando que dichos eventos podrían generar una exposición cierta para el futuro adjudicatario, debido al criterio de fecha de ocurrencia definido en los pliegos, por lo que la información solicitada es necesaria para la correcta evaluación y tarificación del riesgo	Tal como se indica en el Anexo No. 12 Condiciones Mínimas Requeridas, la fecha de ocurrencia del siniestro en los eventos de Incapacidad Total y Permanente será la fecha del dictamen de calificación.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
57	SEGUROS MUNDIAL	ANEXO No. 12	Slip Condiciones Mínimas Requeridas L.P.2026		De acuerdo a lo estipulado por la compañía de seguros. (BBVA Colombia durante el proceso de implementación , propondrá a la aseguradora adjudicada una tabla de patologías y extraprimas en pro de agilizar este proceso a los clientes)	Teniendo en cuenta que la Entidad ha indicado la posibilidad de utilizar una tabla de extraprimas con el fin de agilizar el proceso de suscripción, agradecemos amablemente: 1. Remitir la tabla de extraprimas que actualmente se encuentra aplicando para la valoración de riesgos agravados. 2.Confirmar que, para el grupo de continuidad, se mantendrán las extraprimas vigentes aplicadas durante la vigencia de la póliza anterior, así como los amparos actualmente otorgados a cada asegurado. En este sentido, si un asegurado cuenta actualmente con cobertura de Vida e Incapacidad Total y Permanente (ITP), o únicamente con cobertura de Vida, dichas condiciones se conservarán. Lo anterior, con el fin de garantizar la continuidad de la cobertura para los asegurados, respetando la calificación médica previamente obtenida, pero aplicando las condiciones técnicas, económicas y contractuales que resulten adjudicadas en el presente proceso de selección. Asimismo, esta precisión resulta fundamental para la adecuada valoración técnica y actuarial del riesgo por parte de los oferentes.	Conforme a lo señalado en el Anexo No. 12 (Slip de Condiciones Mínimas), se reitera que la tabla de patologías y extraprimas será propuesta por BBVA Colombia a la aseguradora adjudicada únicamente durante el proceso de implementación, por lo cual no se suministrarán tablas previas en esta etapa. El oferente deberá cotizar garantizando la continuidad de la cobertura de los asegurados actuales, bajo el entendido de que la definición analítica de las extraprimas y patologías se consolidará en la fase post-adjudicación.
58	SEGUROS MUNDIAL	ANEXO No. 12	Slip Condiciones Mínimas Requeridas L.P.2026		DOCUMENTOS REQUERIDOS EN CASO DE RECLAMACIÓN	Agradecemos amablemente a la entidad, se permita incluir dentro de los documentos solicitados el historial clínico, ya que este es un documento indispensable para el correcto análisis del siniestro.	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
59	SEGUROS MUNDIAL	ANEXO No. 12	Slip Condiciones Mínimas Requeridas L.P.2026		Se otorga el beneficio de continuidad a todos los deudores que a la fecha de iniciación de la nueva vigencia de la presente licitación, se encontraban amparados en la Aseguradora Saliente, definida como la extensión de las condiciones que traía el asegurado respecto a edad, valor asegurado, estado de salud y condiciones de suscripción de la Compañía de Seguros anterior al inicio de la vigencia de la póliza de la presente licitación.	Agradecemos amablemente a la entidad aclarar, que las condiciones técnicas que se le otorgaran al cliente, son las adjudicadas en la presente licitación, ya que no podemos mantener condiciones que desconocemos, y que se le entregaron a cada uno de los clientes al momento de ingresar a la póliza con su primer crédito.	Se aclara la solicitud. Las condiciones técnicas, económicas (tasas), amparos y límites contractuales que regularán la póliza serán exclusivamente las adjudicadas en el presente proceso de selección. No obstante, el beneficio de continuidad estipulado en el pliego implica que la aseguradora adjudicada se compromete a asumir a la totalidad de la población actualmente amparada por la Aseguradora Saliente sin exigir nuevas declaraciones de asegurabilidad, exámenes médicos, ni aplicar exclusiones por edad o condiciones de salud que se hayan consolidado durante la vigencia anterior. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones.
60	SEGUROS MUNDIAL	ANEXO No. 12	Slip Condiciones Mínimas Requeridas L.P.2026		Clientes tradicionales, Banca Wealth y empleados	Agradecemos amablemente a la entidad, indicar la diferencia de estos grupos, toda vez que, al verificar el encabezado de cada uno de los grupos se indica que corresponden a "clientes tradicionales" como se evidencia a continuación: "ANEXO No. 12 - CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS PARA LA PÓLIZA DE VIDA GRUPO DEUDOR DE LOS CLIENTES TRADICIONALES DE BBVA COLOMBIA, EN CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL"	Se aclara que corresponden a tres segmentos distintos de clientes del Banco y en tal sentido tienen condiciones técnicas diferentes, tal como se describen en el Anexo No. 12 Slip de Condiciones Mínimas Requeridas

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
61	SEGUROS MUNDIAL	GENERALES			GENERALES	1. Con el fin de cumplir con la normativa establecida en el Decreto 1084 del 10 de septiembre del 2021, agradecemos si por parte de la entidad financiera se realiza el respectivo aviso de esta información a los asegurados y bajo qué proceso (si se realiza por medio de texto en la póliza o información externa vía correo electrónico): "Recuerda que, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1084 de 2021, como Consumidor Financiero tienes la posibilidad de adquirir este seguro con cualquier compañía aseguradora legalmente establecida en el país, la única condición es que cumpla con las condiciones y coberturas determinadas por tu Banco. ¿Cómo se calcula el precio del seguro? El precio de seguro (prima de seguro) se calculará teniendo en cuenta el saldo insoluto de la deuda* multiplicada por la tasa negociada entre la Entidad Financiera y la Aseguradora. *Saldo Insoluto: Se entiende por saldo insoluto, el capital no pagado más los intereses corrientes calculados a la fecha. No olvides que, si diligenciaste el cuestionario de declaración de asegurabilidad para el ingreso a la póliza, la tasa puede variar dependiendo de la información registrada"	En cumplimiento del Decreto 1084 de 2021, BBVA COLOMBIA realiza la debida notificación e información a los asegurados sobre sus derechos (libertad de elección) y los costos del seguro. Este proceso se lleva a cabo a través de envío de información complementaria vía correo electrónico, consulta en los canales digitales del banco o comunicación física.
62	SEGUROS MUNDIAL	GENERALES			GENERALES	PAGO PRIMA POLIZA: Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si, en caso de mora del deudor, la prima correspondiente al seguro, será asumida por EL BANCO, toda vez que, no es viable mantener un asegurado en la póliza, sin que este, otorgue los pagos correspondientes a la prima	Tal como se indica en el numeral 4.2.1.VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES, la fecha fin de Vigencia de los certificados será "(...) 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), (...)"
63	SEGUROS MUNDIAL	GENERALES			GENERALES	PROYECCION: Agradecemos suministrar la proyección mensual de crecimiento de la póliza para los siguientes 24 meses.	El Banco entregará la siguiente información: * Proyección de nuevos créditos de la línea hipotecario para las vigencias 2027 y 2028 * % Profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 * % Participación de los clientes tradicionales, Banca wealth y empleados a corte Junio 2026 Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
64	SEGUROS MUNDIAL	GENERALES			GENERALES	CRECIMIENTO: Agradecemos informar cual ha sido el porcentaje de crecimiento de la cartera en los últimos tres (3) años.	El Banco entregará la siguiente información: * Proyección de nuevos créditos de la línea hipotecario para las vigencias 2027 y 2028 * % Profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 * % Participación de los clientes tradicionales, Banca wealth y empleados a corte Junio 2026 Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
65	SEGUROS MUNDIAL	GENERALES			GENERALES	cumpliendo con lo establecido en el Código de Comercio, agradecemos informarnos el proceso que realiza el tomador de la póliza para la entrega de información a los asegurados sobre la existencia del seguro, sus condiciones generales y procedimiento de reclamación, de igual manera, si conserva los soportes que acrediten dicha comunicación.	La notificación a los deudores se realiza conforme a lo señalado en el Numeral 4.13.2. ENVÍO DE COMUNICACIONES del Pliego de condiciones: <i>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.</i>
66	SEGUROS MUNDIAL	GENERALES			GENERALES	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si en caso de retanques y/o reestructuraciones se entendera como crédito nuevo, y aplicara las tasas de créditos nuevo y cumplira con edades máxima de ingreso, al ser un credito nuevo, ya que cambia el numero de obligación	Se aclara que las operaciones de retanqueo y/o reestructuración de deuda, se considerarán como un negocio nuevo, por lo cual se emitirá un nuevo certificado de seguro, sin embargo los clientes estarán exentos de presentar nuevos exámenes médicos, garantizando la continuidad de su asegurabilidad sin requerir valoraciones adicionales para dicho trámite.
67	SEGUROS MUNDIAL	4	4.8.3	31	TARIFA DE RECAUDO	Agradecemos amablemente a la entidad, modificar el valor del recaudo a un porcentaje (%) establecido por la entidad, toda vez que, se puede presentar casos donde el valor del recaudo es superior al valor de la cuota mensual.	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
68	SEGUROS MUNDIAL	4	4.2	27	VIGENCIA DE LA POLIZA	Teniendo en cuenta que la vigencia de póliza cuenta con opción de prorrogas de un año adicional, agradecemos amablemente a la entidad, se permita realizar revisión de terminos, confin de ajustar las condiciones en caso de desviaciones de siniestralidad.	No se acepta la solicitud. Las tarifas y condiciones otorgadas en la propuesta adjudicada deberán sostenerse sin modificación alguna durante la vigencia inicial y su eventual prórroga de un año adicional. Si durante la primera anualidad se presentan desviaciones de siniestralidad que afecten la viabilidad del programa, las partes podrán hacer uso de la facultad de no renovar/prorrogar el contrato para la segunda anualidad, previo aviso en los términos establecidos en el pliego, dando paso a una nueva licitación.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
69	SEGUROS MUNDIAL	4	4.2.1	27	VIGENCIA DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES	Agradeemos amablemente a la entidad, informar la cantidad de certificados individuales solicitados y con que periodicidad se requieren.	Se aclara la solicitud, los certificados individuales aplican únicamente para asegurados nuevos, su cantidad fluctúa mes a mes , se aclara que el certificado individual se genera en el sistema core del banco previo al desembolso por cada nuevo crédito.
70	SEGUROS MUNDIAL	4	4.10	32	CLAUSULA DE PAGOS COMERCIALES	Agradecemos amablemente a la entidad, informar en que momento se debiera realizar el pago de estos acuerdos comerciales	Se aclara que el uso de la bolsa comercial se realizará de manera gradual durante la vigencia del contrato, en la medida y bajo las condiciones en que el Banco lo requiera de Conformidad con lo establecido en el Numeral 4.10. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES, en referencia, del Pliego de Condiciones.
71	SEGUROS MUNDIAL	2	2.2.4	17	2.2.4.CENTROS DE ATENCIÓN	Solicitamos a la Entidad aclarar que la acreditación de la presencia física solicitada en las diferentes ciudades a nivel nacional puede realizarse a través de franquicias, agencias y/o oficinas de representación, garantizando así la adecuada atención, acompañamiento y prestación de los servicios requeridos por la Entidad y sus usuarios, pues estas operan bajo los estándares, procedimientos y controles definidos por la Compañía de Seguros.	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
72	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	II	2.2.5	18	RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS	Respecto al protocolo de atención para clientes en el exterior y fuera de la cobertura de la red ¿Cuál es el porcentaje de clientes que tienen esta condición?	Los exámenes médicos de clientes en el exterior actualmente se manejan vía reembolso manteniendo el mismo protocolo de exámenes médicos. La información relacionada con la volumetría será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
73	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	III	3.14	26	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.	Considerando la parametrización de algunos core de las compañías aseguradoras ¿La vigencia podrá iniciar el 31 de diciembre de 2026 a las 23:59?	Siempre y cuando la vigencia en fecha y hora requerida sea la solicitada, el formato de hora es indiferente.
74	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	IV	4.2.1	27	Vigencia Certificados Individuales	Respecto a las vigencias individuales ¿Es correcto interpretar que la vigencia de todo el grupo que viene vigente iniciará en la misma fecha salvo desembolsos que se den durante la vigencia y terminarán una vez el asegurado finalice la obligación o termine la vigencia total de la póliza?	Se aclara la solicitud. Si bien es correcto que el grupo de deudores vigentes inicia cobertura simultáneamente con la póliza global, la terminación de las vigencias individuales no se limita a la finalización de la obligación o al fin de la póliza. El proponente deberá ceñirse estrictamente a lo estipulado en el numeral 4.2.1, entendiendo que la vigencia individual también cesará si el cliente entra en mora mayor a 180 días, es judicializado o su cartera es castigada, según lo que ocurra primero.
75	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	IV	4.2.1	27	Ventas de cartera a titularizadoras	¿Los riesgos que hacen parte de las ventas de cartera podrán ser identificados dentro de la base de vigentes?	Se aclara que dentro de la base de vigentes suministrada no se discrimina dicha cartera. Los deudores en mención se encuentran plenamente amparados bajo las condiciones generales de la póliza y su exclusión solo se materializa en el momento de la venta a la entidad compradora, evento que es transparente para la operación corriente del Banco. Se reitera que el seguro perderá vigencia a partir de la fecha de venta si el comprador es un tercero diferente a la Titularizadora Colombiana S.A. o si el Banco no mantiene la administración de la cartera, sin perjuicio de las causales ordinarias de terminación (mora, judicialización o castigo de cartera) contempladas en el pliego.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
76	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	IV	4.2.2	28	Expedición de certificados individuales	1. ¿La entrega de certificados que se encuentra delegada y parametrizada en el aplicativo de crédito genera algún reporte o log de entrega a cada asegurado? 2. ¿Es posible contar con un ejemplo de dicho certificado? 3. ¿El consecutivo generado en el certificado debe coincidir con el número de póliza que se genere en la aseguradora?	El certificado de cobertura individual del seguro emitido en el sistema de banco, incluye los siguientes campos: 1. Datos Generales de Control Fecha y Ciudad de Consulta: (Ej. Bogotá, 21 de mayo de 2026). Situación del Contrato: Estado actual del certificado (Ej. 01-Formalizado). 2. Identificación del Seguro Número de Certificado: Código numérico único de identificación del certificado del cliente. Número de Póliza: Número de la póliza colectiva global de la aseguradora. Tipo de Seguro: Ramo o cobertura (De. Seguro Incendio y Terremoto IN o Seguro de Vida Deudor Individual). 3. Partes Intervinientes Tomadores: Entidad contratante (BBVA). Asegurados: Nombre completo del asegurado. Número de identificación (cédula/documento). Género y fecha de nacimiento Ocupación 4. Información Financiera y Vinculación Cuenta Vinculada: Número del producto financiero (crédito hipotecario/leasing) asociado a la póliza. 5. Vigencias y Fechas Clave Fecha Alta Contrato: Fecha de creación u otorgamiento inicial del seguro. Duración: Plazo total de la cobertura medido en meses (Ej. 240 meses). Fecha Inicio Renovación: Fecha a partir de la cual inicia la vigencia actual o su renovación. Fecha Próxima Liquidación: Fecha programada para el siguiente cobro o corte. Fecha Próxima Renovación: Fecha de vencimiento del periodo actual de renovación a largo plazo. En caso de siniestro la Aseguradora revisa cobertura de seguro en sus sistemas de información, a partir del ingreso y continuidad de primas para la fecha de siniestro
77	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA				Entrega de reportes de producción	Respecto a los reportes del stock y producción mes a mes ¿Es posible contar con la estructura de ejemplo?	No se acepta la solicitud. Esta información será remitida a la aseguradora que resulte adjudicataria del presente proceso
78	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		16	2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD 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 el ramo de VIDA GRUPO, de acuerdo a la información del formato 290 con corte a 31 de diciembre de 2025: Resultado técnico - Vida Grupo (Ramo) Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia Mayor o igual a \$0	Respetados señores: En atención a los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, nos permitimos presentar la siguiente observación respecto a los indicadores financieros y técnicos solicitados: Resultado técnico Requisito: ≥0 Observación: Agradecemos a la entidad reconsiderar el requisito establecido para el indicador "Resultado técnico - Vida Grupo (Ramo) Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia Mayor o igual a \$0", el cual exige un parámetro mayor o igual a \$0 para que también sean admitidas las compañías con resultado negativo. Lo anterior, considerando que el resultado técnico puede verse afectado por circunstancias propias del comportamiento del mercado asegurador, tales como incrementos en la siniestralidad, eventos catastróficos o reservas, sin que ello represente, por sí mismo, una disminución en la solvencia, la capacidad patrimonial o la estabilidad financiera de la aseguradora.	BBVA Colombia reconoce que los indicadores regulatorios asociados a solvencia, patrimonio adecuado y reservas técnicas constituyen elementos fundamentales para la evaluación de la capacidad financiera de las entidades aseguradoras y, por tal razón, hacen parte de los criterios de evaluación definidos para la presente licitación. No obstante, el Banco considera que dichos indicadores no sustituyen otros elementos de análisis financiero y técnico que permiten realizar una evaluación integral de los oferentes. En este contexto, el Resultado Técnico constituye un indicador complementario que permite evaluar la capacidad de la aseguradora para generar resultados desde su actividad aseguradora principal, razón por la cual se considera pertinente dentro de la metodología de evaluación adoptada. Para el ramo de Vida Grupo, los indicadores de resultado fueron construidos utilizando la información pública reportada a la Superintendencia Financiera de Colombia correspondiente a dicho ramo. Asimismo, los parámetros definidos fueron establecidos con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en el ramo objeto de la presente licitación. BBVA Colombia considera que la evaluación de la capacidad financiera y patrimonial de los oferentes debe realizarse de manera integral, razón por la cual el Resultado Técnico es analizado conjuntamente con los demás indicadores financieros, patrimoniales y técnicos definidos en el pliego de condiciones. En consecuencia, BBVA Colombia considera que el indicador resulta pertinente dentro de la metodología de evaluación definida para el proceso y mantiene el requisito establecido en el pliego.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
79	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		16	2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD 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 el ramo de VIDA GRUPO, de acuerdo a la información del formato 290 con corte a 31 de diciembre de 2025: Índice de Siniestralidad - Vida Grupo (Ramo) Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Respetados señores: En atención a los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, nos permitimos presentar la siguiente observación respecto a los indicadores financieros y técnicos solicitados: Respetuosamente solicitamos a la Entidad reconsiderar la metodología definida para la evaluación del índice de siniestralidad, permitiendo que este sea calculado con base en la relación entre siniestros liquidados y primas emitidas Reportados en el Formato 290, en lugar de siniestros cuenta compañía sobre primas devengadas. La anterior solicitud obedece a que el indicador de siniestros liquidados sobre primas emitidas refleja de manera más objetiva el comportamiento técnico del riesgo y facilita la comparación homogénea entre las aseguradoras, al sustentarse en información efectivamente causada durante el periodo de análisis. Por su parte, el indicador basado en primas devengadas y siniestros cuenta compañía puede verse influenciado por criterios contables y las reservas de cada entidad, aspectos que no necesariamente reflejan el desempeño real de la Aseguradora. En este sentido, agradecemos a la Entidad evaluar la utilización de esta metodología, por considerar que permite una valoración más objetiva de la experiencia técnica de los oferentes, garantizando condiciones de igualdad y una mayor pluralidad de participación, sin afectar la adecuada evaluación de la capacidad técnica de las aseguradoras.	El Índice de Siniestralidad constituye un indicador relevante dentro de la evaluación técnica de las entidades participantes, dado que refleja la proporción de las primas devengadas destinada a la atención de los riesgos asumidos y permite evaluar aspectos asociados a la gestión técnica, suscripción y administración de dichos riesgos. Para el ramo de Vida Grupo, el parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en dicho ramo. BBVA Colombia considera que la evaluación de los oferentes debe realizarse de manera integral, mediante la aplicación conjunta de indicadores financieros, patrimoniales y técnicos que permitan valorar adecuadamente la capacidad de las entidades participantes para atender los riesgos asociados al programa de seguros objeto de la presente licitación. En este sentido, el parámetro definido resulta adecuado para los objetivos de evaluación establecidos por el Banco y forma parte de la metodología adoptada para el presente proceso. En consecuencia, BBVA Colombia mantiene el requisito establecido en el pliego.
80	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		17	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 de Vida Grupo Deudor (para amparar a 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	Agradecemos a la entidad indicar si es correcto entender por el concepto Número de siniestros atendidos y Valor indemnizado de los siniestros atendidos, que esta información corresponde al No y valor de siniestros pagados	Es correcto su entendimiento.
81	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		18	2.2.5. RED MÉDICA Y DE LABORATORIO Procedimiento para la atención en ubicaciones Especiales: Contar con un procedimiento establecido y documentado para la toma de exámenes médicos que cubra: • Ubicaciones sin red médica presencial disponible. • Clientes ubicados en el exterior.	Agradecemos a la entidad permitir que el procedimiento para la toma de exámenes médicos en el exterior sea por medio de la teleconsulta.	Se aclara que la teleconsulta es un mecanismo válido para dar cumplimiento a este requerimiento, bajo las siguientes precisiones que deberán constar en el procedimiento documentado: Para la valoración médica: Se acepta el uso de teleconsultas para la realización de entrevistas virtuales, cuestionarios de salud y declaraciones de asegurabilidad de clientes en el exterior. Para los exámenes físicos y de laboratorio: Dado que la telemedicina cubre la interacción médica pero no la toma física de muestras (ej. exámenes de sangre, orina o imágenes), el procedimiento del proponente deberá detallar cómo gestionará estas pruebas (por ejemplo: mediante convenios con redes de laboratorios aliados en el exterior o el proceso de validación y reembolso de exámenes particulares presentados por el cliente).

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
82	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		18	2.2.5 .RED MÉDICA Y DE LABORATORIO Red de Atención: Contar con una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades detalladas en el Anexo No. 7 CARTA MODELO RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS	Agradecemos a la entidad permitir que en las ciudades donde no se tenga presencia se pueda acreditar con la ciudades mas cercanas o por medio de la telesuscripción.	No se acepta la solicitud. El modelo de operación del proceso ya define las ciudades donde se requiere infraestructura física obligatoria y los términos bajo los cuales operarán los esquemas de atención domiciliaria o reembolso. El Banco se ratifica en el Pliego de Condiciones, cuyas exigencias son de carácter obligatorio.
83	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		18	2.2.5 .RED MÉDICA Y DE LABORATORIO Servicio a Domicilio: Tener capacidad operativa para la toma de exámenes médicos a domicilio en las ciudades detalladas en el Anexo No. 7 CARTA MODELO RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS	Agradecemos a la entidad permitir que en las ciudades donde no se tenga presencia se pueda acreditar con la ciudades mas cercanas o por medio de la telesuscripción.	No se acepta la solicitud. El modelo de operación del proceso ya define las ciudades donde se requiere infraestructura física obligatoria y los términos bajo los cuales operarán los esquemas de atención domiciliaria o reembolso. El Banco se ratifica en el Pliego de Condiciones, cuyas exigencias son de carácter obligatorio.
84	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		18	2.2.5. RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS Documentación de Acreditación Para demostrar el cumplimiento de este requisito, el proponente deberá presentar: ● El Anexo No. 7 Carta Modelo Red Médica y de Laboratorios debidamente diligenciado. ● El documento de Procedimiento que detalle el flujo operativo para la toma de exámenes médicos en sitio, a domicilio y en ubicaciones sin red médica (incluye clientes ubicados en el exterior).	Sobre la condición "(...) El documento de Procedimiento que detalle el flujo operativo para la toma de exámenes médicos en sitio, a domicilio y en ubicaciones sin red médica (incluye clientes ubicados en el exterior (...))", Agradecemos a la entidad informar si actualmente en la relación de asegurados existen extranjeros o colombianos residentes en el exterior. En caso afirmativo informar en donde residen actualmente.	La información relacionada con la volumetría será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
85	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		18	2.2.5. RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS Documentación de Acreditación Para demostrar el cumplimiento de este requisito, el proponente deberá presentar: ● El Anexo No. 7 Carta Modelo Red Médica y de Laboratorios debidamente diligenciado. ● El documento de Procedimiento que detalle el flujo operativo para la toma de exámenes médicos en sitio, a domicilio y en ubicaciones sin red médica (incluye clientes ubicados en el exterior).	Sobre la condición "(...) El documento de Procedimiento que detalle el flujo operativo para la toma de exámenes médicos en sitio, a domicilio y en ubicaciones sin red médica (incluye clientes ubicados en el exterior (...))", Agradecemos a la entidad informar cómo se realiza actualmente el proceso de suscripción y aplicación de requisitos de asegurabilidad para deudores en el exterior.	Los exámenes médicos de clientes en el exterior actualmente se manejan vía reembolso manteniendo el mismo protocolo de exámenes médicos.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
86	SEGUROS AXA	CAPÍTULO II 2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		19	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 remitida 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	Agradecemos a la entidad informar si para la entrega de Requisitos de Admisibilidad, es aceptada la firma digital o electrónica de Representante legal. Entendiéndose como firma digital aquella realizada a mano alzada y digitalizada y firma electrónica aquella que consiste en aplicar mecanismos criptográficos otorgándole a los documentos la misma validez y presunción de autenticidad de la que gozan los documentos suscritos físicamente para efectos de su valoración de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2364 de 2012.	Se aclara que el Banco acepta las dos modalidades consultadas. Los documentos correspondientes a los Requisitos de Admisibilidad podrán ser presentados con firma digitalizada o con firma electrónica del Representante Legal, gozando ambas de plena validez para todos los efectos dentro del presente proceso de selección.
87	SEGUROS AXA	CAPÍTULO III 3. DE LA INVITACIÓN		22	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. 10 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.	Agradecemos a la entidad aclarar si los requisitos establecidos en este numeral relacionados con la tabla de contenido, orden de la documentación, numeración consecutiva de los folios y demás aspectos de presentación, son igualmente aplicables a la entrega de Requisitos de Admisibilidad. En caso contrario, agradecemos confirmar si la documentación correspondiente a los requisitos de admisibilidad podrán remitirse de manera individual debidamente identificado y nombrado relacionando en el envío la documentación a remitir, atendiendo a que su entrega se realiza por medio de correo electrónico	Se aclara la solicitud. Las formalidades de foliación, ordenamiento y tabla de contenido estipuladas en este numeral rigen exclusivamente para la presentación de la postura. Para el caso de los Requisitos de Admisibilidad enviados por correo electrónico, se confirma que la forma correcta de entrega es la planteada por el observante: archivos independientes, claramente nombrados de acuerdo con su contenido y relacionados formalmente en el cuerpo del correo electrónico de envío.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
88	SEGUROS AXA	CAPÍTULO III 3. DE LA INVITACIÓN		24	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. 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.	Agradecemos a la entidad indicar que documento debe acreditar la aseguradora en la audiencia de adjudicación, en caso de que el delegado del oferente no tenga facultad de representante legal.	Se aclara que el Banco no requerirá poder especial de representación a quien asista presencialmente a la audiencia pública. Sin embargo, en el momento de la apertura del sobre, BBVA COLOMBIA verificará que los documentos constitutivos de la postura estén firmados por el Representante Legal debidamente facultado para suscribir la propuesta, conforme a lo requerido en el Pliego de Condiciones.
89	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		28	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 el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) Esta información le será entregada a la aseguradora adjudicataria mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing. Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía, la emisión del certificado, la realizará la aseguradora adjudicataria, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN	Agradecemos a la entidad adjuntar un ejemplo del certificado o de los datos que tiene el certificado	El certificado de cobertura individual del seguro emitido en el sistema de banco, incluye los siguientes campos: 1. Datos Generales de Control Fecha y Ciudad de Consulta: (Ej. Bogotá, 21 de mayo de 2026). Situación del Contrato: Estado actual del certificado (Ej. 01-Formalizado). 2. Identificación del Seguro Número de Certificado: Código numérico único de identificación del certificado del cliente. Número de Póliza: Número de la póliza colectiva global de la aseguradora. Tipo de Seguro: Ramo o cobertura (De. Seguro Incendio y Terremoto IN o Seguro de Vida Deudor Individual). 3. Partes Intervinientes Tomadores: Entidad contratante (BBVA). Asegurados: Nombre completo del asegurado. Número de identificación (cédula/documento). Género y fecha de nacimiento Ocupación 4. Información Financiera y Vinculación Cuenta Vinculada: Número del producto financiero (crédito hipotecario/leasing) asociado a la póliza. 5. Vigencias y Fechas Clave Fecha Alta Contrato: Fecha de creación u otorgamiento inicial del seguro. Duración: Plazo total de la cobertura medido en meses (Ej. 240 meses). Fecha Inicio Renovación: Fecha a partir de la cual inicia la vigencia actual o su renovación. Fecha Próxima Liquidación: Fecha programada para el siguiente cobro o corte. Fecha Próxima Renovación: Fecha de vencimiento del periodo actual de renovación a largo plazo. En caso de siniestro la Aseguradora revisa cobertura de seguro en sus sistemas de información, a partir del ingreso y continuidad de primas para la fecha de siniestro



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
90	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		28	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 el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) Esta información le será entregada a la aseguradora adjudicataria mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing. Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía, la emisión del certificado, la realizará la aseguradora adjudicataria, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN	Agradecemos a la entidad confirmar el certificado será validado y aprobado en conjunto con la aseguradora	Se aclara que el certificado individual, al que hace referencia el numeral 4.2.2.EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES BBVA COLOMBIA, es emitido por el aplicativo core del Banco: "(...) dentro de su aplicativo de crédito dispone de un módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales de seguros para créditos. Por ello, cuando se desembolsa un crédito el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) Esta información le será entregada a la aseguradora adjudicataria mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.(...)" Es importante aclarar que el Certificado Individual aquí referido, no se entrega al cliente, es diferente a la Póliza que si se entrega al cliente como parte del kit de bienvenida dentro del proceso de postventa adelantado por la Aseguradora, la cual será expedida en el formato propio que maneje la aseguradora. Por lo anterior, se confirma que el certificado no será validado y aprobado en conjunto con la Aseguradora.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
91	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		28	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 el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) Esta información le será entregada a la aseguradora adjudicataria mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing. Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía, la emisión del certificado, la realizará la aseguradora adjudicataria, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN	Agradecemos a la entidad confirmar el certificado tiene marca compartida	Como complemento a la respuesta de la pregunta anterior, se aclara que el Certificado Individual no tiene marca compartida. En cuanto a la Póliza que se entrega al cliente en el proceso de postventa o bienvenida, se requiere únicamente con la marca de la Compañía de seguros



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
92	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		28	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 el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) Esta información le será entregada a la aseguradora adjudicataria mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing. Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía, la emisión del certificado, la realizará la aseguradora adjudicataria, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN	Agradecemos a la entidad confirmar si el módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales es exclusivo de la entidad o se integrara con la aseguradora	Se aclara que el módulo de seguros a través del cual se generan los certificados Individuales es del Banco. La integración con la Aseguradora se realizará conforme a lo señalado en el numeral 4.2.2. en referencia, "para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía, la emisión del certificado, la realizará la aseguradora adjudicataria, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN "

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
93	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		28	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 el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) Esta información le será entregada a la aseguradora adjudicataria mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo. Dicho aplicativo es utilizado únicamente para los seguros asociados a créditos, por tanto, no opera para leasing. Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía, la emisión del certificado, la realizará la aseguradora adjudicataria, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN	Agradecemos a la entidad confirmar si para el módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales, la entidad dará acceso con usuarios para el ingreso del aplicativo	Se aclara que de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.2.2. en mención, el proponente adjudicatario "(...)dispondrá de una o más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA, de acuerdo a la infraestructura operativa requerida en ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN "
94	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		29	4.6. 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 asegurable o ingreso. La aseguradora adjudicataria garantizará la cobertura en estos casos descritos previamente y no habrá lugar a objeciones por retención.	Agradecemos a la entidad financiera indicarnos cual es la cantidad aproximada de riesgos que se tienen bajo este ítem y aclarar si el Banco pagará la prima una vez se genere la inclusión de estos riesgos vencido y retroactivos.	Se aclara que operativamente, el Banco realiza un proceso automático de alta proactiva inmediatamente se identifica el vencimiento del endoso o la ausencia de seguro. Por lo tanto, no existe retroactividad en el cobro de primas; la vigencia y la facturación del certificado individual corren en tiempo real a partir del momento en que se genera la inclusión del riesgo en el sistema, recaudándose junto con la cuota del crédito.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
95	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		29	4.5. CONTINUIDAD DE COBERTURA La aseguradora adjudicataria amparará a todos y cada uno de los clientes y locatarios del BBVA COLOMBIA que venían asegurados, otorgando continuidad de la cobertura con independencia que exista o no declaración de asegurabilidad, debiendo mantener las condiciones inicialmente pactadas (extraprima o limitación de coberturas), sin que se pueda excepcionar preexistencia. La aseguradora adjudicataria no podrá exigir a los clientes actuales ni a BBVA COLOMBIA mayores requisitos a los ya cumplidos con anterioridad, ni exámenes adicionales en el entendido que se trata de un riesgo ya asumido. 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 ni tendrá una valoración de suscripción por parte de la aseguradora adjudicataria ya que se tomará el inicialmente firmado para el crédito original, en la medida que se trata de una única relación, ininterrumpida. Esto mismo aplica para los clientes que se encuentren en trámite de la formalización de su crédito de su seguro y hayan sido valorados por la aseguradora adjudicataria.	Frente a la condición"...otorgando continuidad de la cobertura con independencia que exista o no declaración de asegurabilidad, debiendo mantener las condiciones inicialmente pactadas (extraprima o limitación de coberturas), sin que se pueda excepcionar preexistencia" Agradecemos a la entidad confirmar que NO se debe mantener la tasa al STOCK. Adicional, agradecemos compartir las tasas actuales para cada grupo asegurado	Se aclara que las condiciones a contratar aplican tanto para el flujo como para el stock. Las tasas actuales pueden consultarse en la página web del Banco https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html Licitación Seguros Vida 2024 Las tarifas a ofertar aplicarán para créditos vigentes y nuevos.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
96	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		30-31	4.8.2.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.	Agradecemos a la entidad permitir que la cuenta corriente o de ahorros para el pago de las correspondientes primas, sea de libre elección por la aseguradora	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
97	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		30-31	4.8.2.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.	Agradecemos a la entidad confirmar cual seria la periodicidad para el pago de primas hacia la aseguradora	El pago de primas a la Aseguradora se hace de forma mensual



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
98	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		30-31	4.8.2.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.	Agradecemos a la entidad ampliar la informacion de la integración tecnológica a través de web service u otras herramientas	Las especificaciones técnicas del Web Service o canal definitivo serán entregadas al oferente adjudicatario durante la etapa de empalme e implementación.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
99	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		30-31	4.8.2.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.	Agradecemos a la entidad confirmar que informacion requerida se espera tener en la integración tecnológica a través de web service u otras herramientas	Las especificaciones técnicas del Web Service o canal definitivo serán entregadas al oferente adjudicatario durante la etapa de empalme e implementación.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
100	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		30-31	4.8.2.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.	Agradecemos a la entidad permitir que para el proceso de la recepción de la información requerida para administración de los procesos de seguros sea a través de un canal seguro SFTP	Se aclara que las definiciones de los procesos de transferencia de información, serán coordinadas con el oferente adjudicatario durante la etapa de empalme e implementación.
101	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		31	4.8.3.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. 14 - TARIFA DE RECAUDO, el cual forma parte integral de este pliego	Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que El valor correspondiente a tarifa de recaudo sera descontado del pago de las primas	Es correcto su entendimiento.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Líteral	Página			
102	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		32	CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES "La Aseguradora que sea Adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.200.000.000), por cada año contado a partir de la fecha de adjudicación o prórroga del presente proceso de licitación"	Agradecemos a la entidad compartir el porcentaje histórico de utilización de esta bolsa	El Banco entregará la información de siniestralidad de los últimos 5 años con la siguiente estructura: *Siniestro *Modalidad *Ramo *Fecha ocurrencia *Fecha aviso *Reserva a la fecha Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad. Se aclara que dentro de la información entregada se incluyen los casos atendidos o pagados a través de la bolsa comercial
103	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		34	4.11.2.2 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.	Agradecemos a la entidad informar en que etapa del proceso debe ser suministrada esta herramienta, o si por el contrario hace parte de una condición que debe cumplir la Aseguradora adjudicataria del proceso	Se aclara la solicitud. El suministro de la herramienta hace parte de los compromisos contractuales que debe acreditar la compañía de seguros seleccionada una vez adjudicado el proceso. Por lo tanto, en los términos del numeral 3.1.1, la aseguradora adjudicataria deberá entregar la documentación y descripción funcional de las plataformas destinadas al control de suscripción y siniestros, atendiendo las especificaciones operativas definidas en el numeral 4.11 del pliego.
104	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		37	4.13.2. 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.	Agradecemos a la entidad financiera indicarnos que % de clientes tienen completa la información digital para el envío de comunicaciones y cuantos se deben enviar físicos.	Se aclara que el promedio de envíos mensuales durante el 2026 ha sido de forma Digital 92% ,Físico 8%, con un porcentaje de contactabilidad de: Digital 84%, Físico 66%

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
105	SEGUROS AXA	CAPÍTULO IV. 4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN		37	4.13.2. 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.	Agradecemos a la entidad confirmar el porcentaje de asegurados que cuentan con correo electrónico para envío de comunicados	Se aclara que el promedio de envíos mensuales durante el 2026 ha sido de forma Digital 92% ,Físico 8%, con un porcentaje de contactabilidad de: Digital 84%, Físico 66%
106	SEGUROS AXA	Anexo No. 12. Slip Condiciones Mínimas Requeridas			Práctica Exámenes Médicos Si la Aseguradora Adjudicataria no tiene red médica para atender los exámenes en la ciudad donde se encuentra ubicado el cliente del BANCO, deberá efectuar el reintegro de los gastos en que haya incurrido a las tarifas concertadas con su red adscrita; una vez presentados los soportes correspondientes.	Agradecemos a la entidad eliminar esta condición de reintegro y permitir que el proceso sea realizado a través de teleconsulta médica o exámenes médicos a la ciudad más cercana.	No se acepta la solicitud. El modelo de operación del proceso ya define las ciudades donde se requiere infraestructura física obligatoria y los términos bajo los cuales operarán los esquemas de atención domiciliaria o reembolso. El Banco se ratifica en el Pliego de Condiciones, cuyas exigencias son de carácter obligatorio.
107	SEGUROS AXA	Anexo No. 12. Slip Condiciones Mínimas Requeridas			Práctica Exámenes Médicos Si la Aseguradora Adjudicataria no tiene red médica para atender los exámenes en la ciudad donde se encuentra ubicado el cliente del BANCO, deberá efectuar el reintegro de los gastos en que haya incurrido a las tarifas concertadas con su red adscrita; una vez presentados los soportes correspondientes.	Agradecemos a la entidad eliminar esta condición de reintegro y permitir que el proceso sea realizado a través de teleconsulta médica para los casos en el exterior	Pregunta duplicada por la Aseguradora
108	SEGUROS AXA	Anexo No. 12. Slip Condiciones Mínimas Requeridas			EXCLUSIONES A LA COBERTURA Amparo Básico (Muerte por Cualquier Causa) - No contempla exclusiones Incapacidad Total y Permanente - ITP - No contempla exclusiones	Agradecemos a la entidad aclarar en esta definición EXCLUSIONES A LA COBERTURA "(...No contempla exclusiones", el alcance de esta condición y su relación con la cláusula de requisitos de asegurabilidad, donde claramente se permite hacer la selección de riesgo de acuerdo con el estado de salud que declare el deudor y la posibilidad de la aseguradora de aceptar o declinar el riesgo; esto para los deudores que se encuentren fuera del Amparo automático y Cobertura de preexistencias.	Se aclara la solicitud. La precisión "No contempla exclusiones" aplica únicamente a las causas de materialización del siniestro para los deudores que ya forman parte del grupo amparado. Esta condición no interfiere con el proceso de selección de riesgo. En consecuencia, para los deudores que se encuentren fuera del Amparo Automático, la aseguradora mantiene intacta su facultad técnica de exigir requisitos de asegurabilidad, evaluar la declaración de salud y determinar la aceptación o declinación del individuo antes de su inclusión en la póliza.
109	SEGUROS AXA	Anexo No. 12. Slip Condiciones Mínimas Requeridas			OBSERVACIÓN APLICABLE A TODO EL DOCUMENTO	Agradecemos a la entidad informar si este anexo debe ser firmado por el representante legal en señal de aceptación de las condiciones otorgadas. En caso afirmativo, agradecemos informar en qué etapa del proceso debe ser remitido.	Se aclara la solicitud. El Anexo No. 12 establece las exigencias técnicas mínimas y obligatorias del proceso. Este documento no requiere la suscripción formal por parte del Representante Legal, ya que la radicación de la oferta constituye, por sí misma, una manifestación expresa de sometimiento e incondicional aceptación de la totalidad de los términos e instrucciones que rigen la presente invitación.
110	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Informes	Agradecemos a la entidad permitir para los informes con periodicidad mensual, sean remitidos en un máximo de: los primeros 5 días hábiles del mes	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.
111	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Estructura operativa - Recurso Humano	Agradecemos a la entidad permitir si el recurso con disponibilidad exclusiva preste su servicio en las instalaciones de la aseguradora	Se aclara que el personal requerido con disponibilidad exclusiva debe estar ubicado en oficinas de la Compañía de Seguros.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
112	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Estructura operativa - Herramientas tecnológicas y canales de atención Suscripción	Agradecemos a la entidad permitir que el Control y Seguimiento sea a través de correo electrónico	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
113	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Acuerdos de Nivel de Servicio Suscripción	Agradecemos a la entidad ampliar el ANS de respuesta de asegurabilidad para Valores iguales o inferiores a \$600.000.000 a 8 horas hábiles	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.
114	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Acuerdos de Nivel de Servicio Suscripción	Agradecemos a la entidad ampliar el ANS de respuesta de asegurabilidad para Cierre de Mes a 8 horas hábiles	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.
115	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Acuerdos de Nivel de Servicio Suscripción	Agradecemos a la entidad ampliar el ANS de respuesta de asegurabilidad para Modificaciones y/o reestructuraciones a 8 horas hábiles	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.
116	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión			Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión	Agradecemos a la entidad informar si este anexo debe ser firmado por el representante legal y remitido al Banco, ya que no tiene espacio para diligenciar. De ser correcta nuestra apreciación agradecemos informar en que etapa del proceso debe ser remitido.	Se aclara la solicitud. El Anexo No. 13 Comité, informes, ANS e indicadores de gestión, rige los niveles de servicio e informes obligatorios del proceso. Este documento no requiere la suscripción formal por parte del Representante Legal, ya que la radicación de la oferta constituye, por sí misma, una manifestación expresa de sometimiento e incondicional aceptación de la totalidad de los términos e instrucciones que rigen la presente invitación.
117	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión		Fila 7 y 8	RECURSO HUMANO Analistas o auxiliares de suscripción	Agradecemos amablemente indicar la ubicación de estos recursos, Banco o Aseguradora?	Se aclara que el personal requerido con disponibilidad exclusiva debe estar ubicado en oficinas de la Compañía de Seguros.
118	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión		Fila 4	4.Acuerdos de Nivel de Servicio Característica: Valores iguales o inferiores a \$600.000.000 Suscripción ANS "Cuatro (4) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad para clientes tradicionales Dos (2) horas hábiles para clientes Banca Wealth / PEP y Empleados del Grupo BBVA COLOMBIA. Para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso. Aplica para todos los canales que tiene el banco dispuestos para recibir solicitudes de seguro de vida deudor para créditos Hipotecario y/o de leasing habitacional."	Agradecemos amablemente a la entidad financiera aumentar el ANS a 1 día, con el fin de tener tiempos para las validaciones y escalamientos correspondientes.	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.
119	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión		Fila 6	Suscripción cierre de mes Dos (2) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad para clientes tradicionales y Una hora y treinta (1:30) minutos hábiles para clientes Wealth/ PEP y Empleados del Grupo BBVA COLOMBIA, para ello la Aseguradora Adjudicataria definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso.	Agradecemos amablemente a la entidad financiera aumentar el ANS a 4 horas, con el fin de tener tiempos para las validaciones y escalamientos correspondientes.	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
120	SEGUROS AXA	Anexo No. 13. Comités, Informes, ANS e Indicadores de Gestión		Fila 7	Succripcion Modificaciones y/o reestructuraciones Dos (2) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad	Agradecemos amablemente a la entidad financiera aumentar el ANS a 8 horas, con el fin de tener tiempos para las validaciones y escalamientos correspondientes.	No se acepta la solicitud. Los tiempos solicitados son los que actualmente se manejan.
121	SEGUROS AXA	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	Agradecemos por favor compartir el detalle de la cartera asegurada al corte más reciente que se tenga incluyendo fechas de vigencia, tipo de producto, edad, género, duración del crédito, saldo al corte y tasa aplicada	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
122	SEGUROS AXA	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	Agradecemos por favor compartir la información de siniestralidad incluyendo para cada siniestro: fecha de ocurrencia, fecha de aviso, valor pagado, valor en reserva, estado del siniestro (pagado, objetado, en reserva), cobertura afectada, producto afectado	El Banco entregará la información de siniestralidad de los últimos 5 años con la siguiente estructura: *Siniestro *Modalidad *Ramo *Fecha ocurrencia *Fecha aviso *Reserva a la fecha Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad. Se aclara que dentro de la información entregada se incluyen los casos atendidos o pagados a través de la bolsa comercial
123	SEGUROS AXA	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	Agradecemos por favor compartir el histórico de número de pólizas y valores asegurados al cierre de cada año para cada uno de los productos	El Banco entregará la siguiente información: * Proyección de nuevos créditos de la línea hipotecario para las vigencias 2027 y 2028 * % Profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 * % Participación de los clientes tradicionales, Banca wealth y empleados a corte Junio 2026 Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
124	SEGUROS AXA	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	OBSERVACION ADICIONAL	Agradecemos por favor compartir las proyecciones esperadas para los productos que se encuentran actualmente vigentes	El Banco entregará la siguiente información: * Proyección de nuevos créditos de la línea hipotecario para las vigencias 2027 y 2028 * % Profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 * % Participación de los clientes tradicionales, Banca wealth y empleados a corte Junio 2026 Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
125	SEGUROS DEL ESTADO	GENERALES	GENERALES	GENERALES	ACLARACIÓN SOBRE ADJUDICACIÓN	Solicitamos amablemente a BBVA COLOMBIA aclarar el esquema de adjudicación previsto para el presente proceso de selección. Específicamente, solicitamos confirmar si el programa de seguros será adjudicado de manera exclusiva a una única compañía de seguros o si se contempla la posibilidad de seleccionar y adjudicar a múltiples aseguradoras	Se aclara la solicitud. El presente proceso de selección contempla la adjudicación exclusiva a un único proponente; no se prevé un esquema de adjudicación múltiple o compartida. Lo anterior, conforme a lo establecido en el numeral 3.6 Criterios de Evaluación de la Postura, del Pliego de Condiciones, el cual determina que el Banco efectuará la adjudicación a la compañía de seguros que presente la postura con la menor tasa ponderada para clientes tradicionales.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Líteral	Página			
126	SEGUROS DEL ESTADO	GENERALES	GENERALES	GENERALES	OBSERVACIÓN Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL VOLUMEN APROXIMADO DE PRIMAS EMITIDAS / DEVENGADAS	Con el fin de realizar una correcta estructuración y tarificación de la propuesta económica del presente proceso, solicitamos amablemente a BBVA COLOMBIA informar o certificar el valor aproximado del volumen de primas (emitidas y/o devengadas) registrado durante el último año para la cartera de este programa de seguros; esto con el fin de contar con un parámetro cierto que permita estimar la dimensión financiera del negocio, realizar los análisis de masa crítica y suficiencia actuarial, y garantizar la presentación de una oferta económica altamente competitiva y ajustada a la realidad operativa del contrato.	El Banco entregará la siguiente información: * Proyección de nuevos créditos de la línea hipotecario para las vigencias 2027 y 2028 * % Profundización del seguro colectivo a corte Junio 2026 * % Participación de los clientes tradicionales, Banca wealth y empleados a corte Junio 2026 Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
127	SEGUROS DEL ESTADO	GENERALES	GENERALES	GENERALES	SOLICITUD DE VOLUMEN Y CANTIDAD DEL STOCK ACTUAL ASEGURADO	Solicitamos comedidamente a BBVA COLOMBIA indicar la cantidad total de asegurados / operaciones (créditos y contratos de leasing habitacional) que conforman el stock actual de la cartera objeto de aseguramiento.	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
128	SEGUROS DEL ESTADO	GENERALES	GENERALES	GENERALES	SINIESTRALIDAD	Con el fin de efectuar un adecuado análisis de las condiciones de la póliza objeto de cobertura, solicitamos amablemente suministrar la información de siniestralidad presentada en los últimos 3 años, indicando, amparo afectado, fecha de ocurrencia, fecha de indemnización, valores pagados y/o en reserva si los hay.	El Banco entregará la información de siniestralidad de los últimos 5 años con la siguiente estructura: *Siniestro *Modalidad *Ramo *Fecha ocurrencia *Fecha aviso *Reserva a la fecha Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad. Se aclara que dentro de la información entregada se incluyen los casos atendidos o pagados a través de la bolsa comercial
129	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO II	2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	16	2.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL	INDICE DE SINIESTRALIDAD – VIDA GRUPO (RAMO) Con el fin de garantizar los principios de libre concurrencia y pluralidad de oferentes, solicitamos amablemente reconsiderar y flexibilizar los parámetros exigidos al Índice de Siniestralidad de Vida Grupo (exigido ≤ 31,0%); solicitamos ajustar el tope máximo al 60%, toda vez que en el mercado asegurador colombiano (según datos del Formato 290 de la Superfinanciera) este ramo opera técnicamente con niveles habituales de entre el 45% y el 65%, lo cual constituye el estándar de la industria aseguradora. https://www.fasecolda.com/visualizador-inteligente-de-cifras/	Para el ramo de Vida Grupo, el parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en dicho ramo. BBVA Colombia considera que la evaluación de los oferentes debe realizarse de manera integral, mediante la aplicación conjunta de indicadores financieros, patrimoniales y técnicos que permitan valorar adecuadamente la capacidad de las entidades participantes para atender los riesgos asociados al programa de seguros objeto de la presente licitación. En este sentido, el parámetro definido resulta adecuado para los objetivos de evaluación establecidos por el Banco y forma parte de la metodología adoptada para el presente proceso. En consecuencia, BBVA Colombia mantiene el requisito establecido en el pliego.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
130	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO II	2. REQUISITOS DE ADMINISIBILIDAD	16	2.2.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL	RENTABILIDAD PATRIMONIAL Solicitamos eliminar dicho indicador o fijarlo en $\geq 0,0\%$, dado que el ROE está expuesto a la volatilidad coyuntural de las inversiones y no refleja la real solvencia del asegurador, la cual queda plenamente garantizada en nuestro caso con la suficiencia del Patrimonio Técnico vs. Patrimonio Adecuado (1,34x) y el Respaldo de Reservas (1,24x)	La Rentabilidad Patrimonial constituye un indicador relevante dentro de la evaluación financiera de las entidades participantes, toda vez que permite medir la capacidad de la aseguradora para generar resultados sobre su patrimonio, reflejando aspectos asociados a la eficiencia financiera y al fortalecimiento patrimonial derivado de su operación. BBVA Colombia reconoce la importancia de promover la participación de oferentes dentro del proceso de selección; sin embargo, considera necesario establecer criterios que permitan evaluar la capacidad financiera de las entidades participantes de acuerdo con los objetivos de gestión de riesgos definidos para el programa de seguros objeto de la presente licitación. El parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en el ramo o tipo de aseguradora correspondiente. Asimismo, la Rentabilidad Patrimonial no constituye un criterio aislado de evaluación, sino que forma parte de un conjunto integral de indicadores financieros, patrimoniales y técnicos definidos por BBVA Colombia para valorar la capacidad de los oferentes. En consecuencia, BBVA Colombia considera que el parámetro definido resulta adecuado para los fines de la presente licitación y mantiene el requisito establecido en el pliego.
131	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO II	2. REQUISITOS DE ADMINISIBILIDAD	18	2.2.5 RED MEDICA Y DE LABORATORIOS	Respecto a la exigencia del numeral 2.2.5.3 de contar con un procedimiento documentado para la toma de exámenes de suscripción en "ubicaciones sin red médica presencial" y para "clientes ubicados en el exterior", nos permitimos precisar que el mercado asegurador enfoca sus convenios y red asistencial directa dentro del territorio nacional, por lo que no se cuenta con infraestructura ni prestadores directos fuera del país; en razón de lo anterior, y con el propósito de garantizar la viabilidad operativa sin limitar la concurrencia de oferentes, solicitamos amablemente confirmar si para estos casos particulares resulta válido y aceptado aplicar la modalidad de reembolso de gastos, mediante la cual el aspirante a asegurado realiza los exámenes requeridos en el centro médico o laboratorio de su elección y la aseguradora procede al reintegro de los costos previa presentación de las facturas y soportes correspondientes.	Se aclara la solicitud. El modelo de operación del proceso ya define las ciudades donde se requiere infraestructura física obligatoria y los términos bajo los cuales operarán los esquemas de atención domiciliaria o reembolso, razón por la cual los proponentes deberán acogerse a lo allí establecido.
132	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO IV	4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN	27	4.2 VIGENCIA POLIZA COLECTIVA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN	Solicitamos amablemente a la entidad aclarar o ajustar la redacción del inicio de la vigencia en el pliego/términos de referencia, indicando de forma explícita que se acepta la expedición de las pólizas con el formato de vigencia comprendido desde el 31 de diciembre de 2026 a las 24:00 horas hasta el 31 de diciembre de 2027 a las 24:00 horas.	Siempre y cuando la vigencia en fecha y hora requerida sea la solicitada, el formato de hora es indiferente.
133	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO IV	4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN	28	4.2.2 - EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES	En relación con el numeral 4.2.2, en el que se establece que BBVA COLOMBIA realiza la emisión automática de certificados individuales a través de su módulo de seguros y entrega los reportes mensualmente al adjudicatario, nos permitimos solicitar confirmación y aclaración respecto a los siguientes puntos operativos: 1. Agradecemos confirmar que en caso de que la adjudicación sobre la compañía de seguros actual (o un nuevo adjudicatario), se mantendrá sin interrupción el mismo esquema operativo y tecnológico mediante el cual el Banco expide los certificados individuales a través de su aplicativo de crédito. 2. Aclarar si los certificados individuales ya expedidos bajo la póliza matriz saliente se entenderán plenamente vigentes y extensivos a la nueva póliza matriz de seguro que expida la aseguradora adjudicataria, garantizando la continuidad de la cobertura para los deudores y locatarios sin necesidad de una reexpedición masiva e individual.	Se aclara la solicitud así: 1. El Banco confirma que el esquema tecnológico y operativo actual para la emisión automática de certificados individuales de nuevos desembolsos numeral 4.2.2, se mantendrá inalterado con el nuevo adjudicatario. 2. Asimismo, se precisa que no se requerirá una reexpedición masiva de certificados para el grupo de deudores vigentes, toda vez que los certificados individuales aplican únicamente para asegurados nuevos. Así las cosas, la aseguradora deberá garantizar el envío de las comunicaciones de postventa que acrediten las condiciones de la nueva póliza, de conformidad con lo estipulado en el numeral 4.13.2 Envío de comunicaciones, del Pliego de Condiciones.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
134	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO IV	4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN	32	4.10 CLAUSULAS DE PAGOS COMERCIALES	Frente a la cláusula requerida en donde indican que se deberá conceder pagos comerciales hasta por la suma de DOS MIL DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$2.200.000.000 COP) anuales para cubrir siniestros afectados por errores u omisiones en el reporte de información, nos permitimos solicitar formalmente a BBVA COLOMBIA nos informen el detalle para las tres (3) ultimas vigencias: - El número de eventos o reclamaciones atendidas bajo la figura de pago comercial por cada año. - El valor total pagado por concepto de pagos comerciales en cada uno de dichos años.	El Banco entregará la información de siniestralidad de los últimos 5 años con la siguiente estructura: *Siniestro *Modalidad *Ramo *Fecha ocurrencia *Fecha aviso *Reserva a la fecha Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad. Se aclara que dentro de la información entregada se incluyen los casos atendidos o pagados a través de la bolsa comercial
135	SEGUROS DEL ESTADO	CAPITULO IV	4. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN	34	4.11.2.2 - HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS PROCESOS DE INDEMNIZACIONES	Solicitamos amablemente a BBVA COLOMBIA autorizar que la entrega del seguimiento y control de la totalidad de las reclamaciones se pueda cumplir de manera idónea mediante el envío mensual de un reporte detallado en archivo formato Excel. Dicho reporte consolidará el estado actualizado de cada siniestro (pago, pendiente, objetado, en trámite, con la información completa del caso).	No se acepta la solicitud. El Banco se ratifica en lo dispuesto en el Pliego de Condiciones y sus respectivos anexos. Los requerimientos allí contemplados constituyen las condiciones mínimas, obligatorias y no negociables de este proceso, las cuales no están sujetas a flexibilización o concertación.
136	BBVA SEGUROS DE VIDA	Anexo 12	Requisitos de Suscripción	1	Solicitud de Seguro	El diligenciamiento de la solicitud de seguro aplica para todos los créditos incluyendo los que se manejen por Amparo Automático	No, solamente diligencian solicitud de seguro los deudores de créditos superiores al valor del amparo automático. Esta modificación se realizará mediante Adenda
137	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA		2.2.1		Resultado técnico - Vida Grupo (Ramo)	con el fin de obtener pluralidad de oferentes se Se solicita a la entidad, se acepte indicar en mayor o igual a 0 en -	BBVA Colombia reconoce que los indicadores regulatorios asociados a solvencia, patrimonio adecuado y reservas técnicas constituyen elementos fundamentales para la evaluación de la capacidad financiera de las entidades aseguradoras y, por tal razón, hacen parte de los criterios de evaluación definidos para la presente licitación. No obstante, el Banco considera que dichos indicadores no sustituyen otros elementos de análisis financiero y técnico que permiten realizar una evaluación integral de los oferentes. En este contexto, el Resultado Técnico constituye un indicador complementario que permite evaluar la capacidad de la aseguradora para generar resultados desde su actividad aseguradora principal, razón por la cual se considera pertinente dentro de la metodología de evaluación adoptada. Para el ramo de Vida Grupo, los indicadores de resultado fueron construidos utilizando la información pública reportada a la Superintendencia Financiera de Colombia correspondiente a dicho ramo. Asimismo, los parámetros definidos fueron establecidos con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en el ramo objeto de la presente licitación. BBVA Colombia considera que la evaluación de la capacidad financiera y patrimonial de los oferentes debe realizarse de manera integral, razón por la cual el Resultado Técnico es analizado conjuntamente con los demás indicadores financieros, patrimoniales y técnicos definidos en el pliego de condiciones. En consecuencia, BBVA Colombia considera que el indicador resulta pertinente dentro de la metodología de evaluación definida para el proceso y mantiene el requisito establecido en el pliego.



Anexo N° 11 FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS, INQUIETUDES Y SOLICITUD DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA No. 3 DE 2026 PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR, ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
138	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA		2.2.1		nivel de endeudamiento	con el fin de obtener pluralidad de oferentes sse solicita a la entidad se permita la acreditacion con menor o igual a 19.15%	El Nivel de Endeudamiento constituye un indicador relevante dentro de la evaluación de la capacidad financiera y patrimonial de las entidades participantes, toda vez que permite evaluar la relación entre los pasivos no asociados a reservas técnicas y los activos netos de las reservas a cargo del reaseguro. BBVA Colombia reconoce que las entidades participantes pueden presentar estructuras financieras y modelos de negocio diferentes; sin embargo, considera necesario establecer parámetros objetivos que permitan evaluar de manera homogénea la solidez financiera de los oferentes dentro del proceso de selección. El parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en el ramo objeto de la presente licitación. Asimismo, este indicador forma parte de una evaluación integral que incorpora elementos financieros, patrimoniales y técnicos para la valoración de los oferentes. En consecuencia, BBVA Colombia considera que el parámetro definido resulta adecuado para los fines de la presente licitación y mantiene el requisito establecido en el pliego.
139	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA				Índice de Siniestralidad - Vida Grupo (Ramo)	con el fin de obtener pluralidad de oferentes sse solicita a la entidad se permita la acreditacion con menor o igual a 40.34%	El Índice de Siniestralidad constituye un indicador relevante dentro de la evaluación técnica de las entidades participantes, dado que refleja la proporción de las primas devengadas destinada a la atención de los riesgos asumidos y permite evaluar aspectos asociados a la gestión técnica, suscripción y administración de dichos riesgos. Para el ramo de Vida Grupo, el parámetro establecido fue definido con base en el análisis de la información pública reportada por las entidades aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia con corte a diciembre de 2025, considerando el comportamiento de las compañías participantes en dicho ramo. BBVA Colombia considera que la evaluación de los oferentes debe realizarse de manera integral, mediante la aplicación conjunta de indicadores financieros, patrimoniales y técnicos que permitan valorar adecuadamente la capacidad de las entidades participantes para atender los riesgos asociados al programa de seguros objeto de la presente licitación. En este sentido, el parámetro definido resulta adecuado para los objetivos de evaluación establecidos por el Banco y forma parte de la metodología adoptada para el presente proceso. En consecuencia, BBVA Colombia mantiene el requisito establecido en el pliego.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
140	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	1.5. POSTURAS CONJUNTAS	12		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. El cumplimiento de los requisitos podrá ser individual, en conjunto o combinado. 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. Nota: Las Aseguradoras Proponentes que obren en calidad de coaseguro aceptado deberán cumplir con la cláusula de liderato anteriormente indicada, y hacer entrega de los documentos solicitados en el numeral 2.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD.	Es correcto concluir que las aseguradoras habilitadas en requisitos de admisibilidad pueden conformar el COASEGURO en el momento de la presentación de las ofertas? En caso, de no se afirmativa la anterior, agradecemos a la entidad se permita esta opción para la conformación del COASEGURO.	Se aclara que las condiciones aplicables a las posturas Conjuntas transcritas en su solicitud, no corresponden con las señaladas en el Pliego de Condiciones Numeral 1.5. POSTURAS CONJUNTAS, agradecemos validar. Así mismo se confirma que las aseguradoras que cumplan al 100% con los requisitos de admisibilidad y se encuentren habilitadas por el Banco podrán conformar el Coaseguro para la presentación de la Postura, presentado el documento legal que lo acredite.
141	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA		Anexos	varios		se solicita al Banco con el fin de evitar error de trascipción, se compartan los anexos en formato word para ser diligenciados	Los anexos en formato word ya fueron compartidos junto con la demás información del Pliego de Condiciones para su diligenciamiento. Favor validar la indormación compartida.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
142	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	2.2.3.EXPERIENCIA DEL PROponente		17	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 de Vida Grupo Deudor (para amparar a 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.	Se solicita a la entidad, se permita acreditar la experiencia del contrato de dos (2) años continuos dentro de los últimos 10 años anteriores a la fecha de apertura de la presente licitación, con entidades financieras, cooperativas entre otras que estén o no vigiladas por la Superfinanciera. Lo anterior, teniendo en cuenta que la experiencia no se pierde al transcurrir el tiempo, y es igual ante todas las entidades.	No se acepta la solicitud. Con el fin de garantizar la idoneidad en la administración de pólizas de seguro similares a la que es objeto de contratación en el presente proceso, es indispensable que la experiencia acreditable sea reciente y haya sido adquirida en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
143	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	IV	4.2.1	27	4.2.1.VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES	Respecto a este literal, la entidad indica "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." ¿Es viable compartir el modelo de dicho certificado?	El certificado de cobertura individual del seguro emitido en el sistema de banco, incluye los siguientes campos: 1. Datos Generales de Control Fecha y Ciudad de Consulta: (Ej. Bogotá, 21 de mayo de 2026). Situación del Contrato: Estado actual del certificado (Ej. 01-Formalizado). 2. Identificación del Seguro Número de Certificado: Código numérico único de identificación del certificado del cliente. Número de Póliza: Número de la póliza colectiva global de la aseguradora. Tipo de Seguro: Ramo o cobertura (De. Seguro Incendio y Terremoto IN o Seguro de Vida Deudor Individual). 3. Partes Intervinientes Tomadores: Entidad contratante (BBVA). Asegurados: Nombre completo del asegurado. Número de identificación (cédula/documento). Género y fecha de nacimiento Ocupación 4. Información Financiera y Vinculación Cuenta Vinculada: Número del producto financiero (crédito hipotecario/leasing) asociado a la póliza. 5. Vigencias y Fechas Clave Fecha Alta Contrato: Fecha de creación u otorgamiento inicial del seguro. Duración: Plazo total de la cobertura medido en meses (Ej. 240 meses). Fecha Inicio Renovación: Fecha a partir de la cual inicia la vigencia actual o su renovación. Fecha Próxima Liquidación: Fecha programada para el siguiente cobro o corte. Fecha Próxima Renovación: Fecha de vencimiento del periodo actual de renovación a largo plazo. En caso de siniestro la Aseguradora revisa cobertura de seguro en sus sistemas de información, a partir del ingreso y continuidad de primas para la fecha de siniestro
144	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	IV	4.6	29	4.6. TRÁMITE DE ENDOSOS VENCIDOS Y CRÉDITOS SIN SEGURO	Respecto a las pólizas endosadas ¿Estos ingresos se acogen a los requisitos de asegurabilidad?	Sí. Las pólizas presentadas por los clientes bajo la modalidad de endoso deben acogerse y cumplir estrictamente con los requisitos mínimos de asegurabilidad, coberturas, amparos y condiciones técnicas definidas por el Banco.
145	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA				ESTRUCTURA DE REPORTES	Agradecemos nos compartan la estructura en la que se remitirían los reportes de producción.	No se acepta la solicitud, esta información será entregada al oferente adjudicatario durante la etapa de empalme e implementación.
146	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Agradecemos a la entidad suministrar la tabla de extraprimas sugerida según lo indicado en el anexo No. 12 con el fin de evaluar la aceptación o ajuste de la misma previo a la presentación de la oferta.	Conforme a lo señalado en el Anexo No. 12 Slip de Condiciones Mínimas, las extraprimas serán de acuerdo a lo estipulado por la compañía de seguros. (BBVA Colombia durante el proceso de implementación, propondrá a la aseguradora adjudicada una tabla de patologías y extraprimas en pro de agilizar este proceso a los clientes)
147	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar el límite máximo de edad para el amparo automático y la cobertura de preexistencias	El límite máximo de edad para el amparo automático es de 75 años y 364 días.

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
148	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Incluir requisitos de asegurabilidad para los casos de retanqueo de créditos de los asegurados aceptados por continuidad	Los requisitos de asegurabilidad se encuentran definidos en el Anexo 12 CONDICIONES MINIMAS REQUERIDAS. Los retanqueos son considerados nuevos créditos y en tal sentido aplican las condiciones allí establecidas
149	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Para las condiciones de empleados grupo BBVA aclarar si los exámenes a domicilio son a partir de 300 millones o de 350 millones, toda vez que se indica que las preexistencias están cubiertas hasta los 350 millones.	Conforme se indica en el Anexo 12, para la línea especial de Empleados del Grupo BBVA, el límite del amparo automático y la cobertura completa de preexistencias operan hasta los trescientos cincuenta millones de pesos (\$350.000.000).
150	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Para las condiciones de empleados grupo BBVA, aclarar si se manejará una tabla de extraprimas especial, toda vez que indican que se debe extraprimar de 25% en 25% sin superar el 100%	Conforme se señala en el Anexo 12 en referencia, para empleados del Grupo BBVA Colombia, la Aseguradora NO podrá negar cobertura a los empleados, podrá estipular extraprimas que no superen el 100% en rangos de 25%.
151	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar si se deben emitir pólizas separadas para cada slip incluido en el anexo No 12.	Si, se requieren pólizas independientes para Clientes Tradicionales, Banca Wealth y Empleados
152	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar si la vigencia en cuanto a horas puede ser ajustada de acuerdo con la parametrización del sistema de cada compañía proponente.	Siempre y cuando la vigencia en fecha y hora requerida sea la solicitada, el formato de hora es indiferente.
153	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar si las tasas a ofrecer aplican para toda la cartera o para los nuevos créditos. Así mismo, indicar si dentro de las bases de reporte mensual indican de alguna manera cuales clientes tienen aplicación de descuento y cuáles no.	Las tarifas a ofertar aplicarán para créditos vigentes y nuevos. Se confirma que dentro de las bases de reporte mensual entregadas a la Aseguradora adjudicataria se incluye un campo con la tarifa aplicable por cliente.
154	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar si los analistas de suscripción deben ser in house o es indiferente la ubicación de estos.	Acorde a lo establecido en el Anexo No. 13. INFORMES, COMITÉS, INFRAESTRUCTURA OPERATIVA, ANS E INDICADORES DE GESTIÓN del Pliego de Condiciones, se requiere dedicación exclusiva de los 4 analistas. Se aclara que deben estar ubicados en oficinas de la Compañía de Seguros.
155	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Agradecemos a la entidad suministrar la base de cartera a cubrir por tipo de cliente en este proceso.	El Banco entregará la información del stock con corte a junio 2026 con la siguiente estructura: *No. De Contrato seguro *Numero del crédito *Sexo *Persona Natural o Jurídica *Ciudad *Dirección de Asegurado *Fecha Nacimiento *Edad *Rango de edad *Saldo inicial *Saldo insoluto *Capital Vida *Periodo de Pago *Fecha inicio de vigencia *Fecha Fin de Vigencia *Valor prima del seguro Esta información será entregada a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad.
156	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Solicitamos por favor remitir informe detallado de siniestralidad de los últimos 3 años	El Banco entregará la información de siniestralidad de los últimos 5 años con la siguiente estructura: *Siniestro *Modalidad *Ramo *Fecha ocurrencia *Fecha aviso *Reserva a la fecha Esta información será remitida a las aseguradoras que acrediten el cumplimiento de los requisitos básicos y adicionales de admisibilidad. Se aclara que dentro de la información entregada se incluyen los casos atendidos o pagados a través de la bolsa comercial
157	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Agradecemos a la entidad suministrar la tabla de extraprimas sugerida según lo indicado en el anexo No. 12 con el fin de evaluar la aceptación o ajuste de la misma previo a la presentación de la oferta.	Pregunta duplicada por la Aseguradora

N°	Aseguradora que realiza la observación	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta	Respuesta del Banco
		Capítulo	Literal	Página			
158	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar el límite máximo de edad para el amparo automático y la cobertura de preexistencias	Pregunta duplicada por la Aseguradora
159	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Incluir requisitos de asegurabilidad para los casos de retanqueo de créditos de los asegurados aceptados por continuidad.	Pregunta duplicada por la Aseguradora
160	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Para las condiciones de empleados grupo BBVA, aclarar si se maneja una tabla de extraprimas especial, toda vez que indican que se debe extraprimar de 25% en 25% sin superar el 100%	Pregunta duplicada por la Aseguradora
161	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar si se deben emitir pólizas separadas para cada slip incluido en el anexo No 12	Pregunta duplicada por la Aseguradora
162	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Aclarar si la vigencia en cuanto a horas puede ser ajustada de acuerdo con la parametrización del sistema de cada compañía proponente.	Pregunta duplicada por la Aseguradora
163	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				aclarar si las tasas a ofrecer aplican para toda la cartera o para los nuevos créditos. Así mismo, indicar si dentro de las bases de reporte mensual indican de alguna manera cuales clientes tienen aplicación de descuento y cuáles no.	Pregunta duplicada por la Aseguradora
164	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				¿La solicitud de seguro es propia de BBVA, o la aseguradora podrá usar sus formatos propios, en caso, que la calificación del riesgo se realice por método tradicional?	Se aclara que la aseguradora podrá usar sus propios formatos
165	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				¿Es posible para la Aseguradora, proponer el método de telesuscripción para la valoración del riesgo en salud, obviando el diligenciamiento de solicitudes físicas y la realización de exámenes de asegurabilidad (cuando apliquen) de manera presencial?	Se aclara que la telemedicina sí es un mecanismo válido para dar cumplimiento a este requerimiento, bajo las siguientes precisiones que deberán constar en el procedimiento documentado: Para la valoración médica: Se acepta el uso de teleconsultas para la realización de entrevistas virtuales, cuestionarios de salud y declaraciones de asegurabilidad de clientes en el exterior o zonas especiales. Para los exámenes físicos y de laboratorio: Dado que la telemedicina cubre la interacción médica pero no la toma física de muestras (ej. exámenes de sangre, orina o imágenes), el procedimiento del proponente deberá detallar cómo gestionará estas pruebas (por ejemplo: mediante convenios con redes de laboratorios aliados en el exterior, servicios a domicilio en zonas apartadas, o el proceso de validación y reembolso de exámenes particulares presentados por el cliente).
166	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Evaluación médica por la Aseguradora: 1. ¿Es posible para la Aseguradora, proponer el método de telesuscripción para la valoración del riesgo en salud, obviando el diligenciamiento de solicitudes físicas y la realización de exámenes de asegurabilidad (cuando apliquen) de manera presencial?	Pregunta duplicada por la Aseguradora
167	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	Anexo 12				Práctica Exámenes Médicos 1. Para evitar la realización de exámenes médicos presenciales a los segmentos de clientes que lo requiera y/o el reembolso de gastos, ¿Es posible para la Aseguradora, proponer el método de telesuscripción para la valoración del riesgo en salud?	Se aclara que la telemedicina sí es un mecanismo válido para dar cumplimiento a este requerimiento, bajo las siguientes precisiones que deberán constar en el procedimiento documentado: Para la valoración médica: Se acepta el uso de teleconsultas para la realización de entrevistas virtuales, cuestionarios de salud y declaraciones de asegurabilidad de clientes en el exterior o zonas especiales. Para los exámenes físicos y de laboratorio: Dado que la telemedicina cubre la interacción médica pero no la toma física de muestras (ej. exámenes de sangre, orina o imágenes), el procedimiento del proponente deberá detallar cómo gestionará estas pruebas (por ejemplo: mediante convenios con redes de laboratorios aliados en el exterior, servicios a domicilio en zonas apartadas, o el proceso de validación y reembolso de exámenes particulares presentados por el cliente).