

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

PLIEGO DE CONDICIONES

LICITACIÓN PÚBLICA N. 03

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

BOGOTÁ D.C., 2017

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I - ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES CAPITULO II -

GENERALIDADES

- 2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN
- 2.2. CRONOGRAMA
- 2.3. DEFINICIONES
- 2.4. CONFIDENCIALIDAD
- 2.5. RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES
- 2.6. MANEJO DE INFORMACIÓN:
- 2.7. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD
- 2.8. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES
 - 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL
 - 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN
 - 2.8.3. REASEGUROS
- 2.9. NO PARTICIPACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS
- 2.10. ENTREGA Y RECIBO DE COMUNICACIONES

CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN

- 3.1. OBJETO
- 3.2. POSTURAS CONJUNTAS
- 3.3. REQUISITOS LEGALES
- 3.4. RETIRO DEL PLIEGO DE CONDICIONES
- 3.5. ASEGURADORAS ACREDITADAS PARA CONTINUAR EN EL PROCESO
- 3.6. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES
- 3.7. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES
- 3.8. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD
- 3.9. ENTREGA DE LA INFORMACION NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS
- 3.10. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA
- 3.11. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA
- 3.12. VALIDEZ DE LA POSTURA
- 3.13. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA
- 3.14. NO CESIÓN
- 3.15. ADJUDICACIÓN
- 3.16. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACION

CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN

- 4.1. OBJETO
- 4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS
 - 4.2.1. CONDICIONES GENERALES
 - 4.2.2. CONTINUIDAD DE AMPARO
 - 4.2.3. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS
 - 4.2.4. TARIFAS DE SEGUROS
- 4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA
- 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES
- 4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS
- 4.6. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS
- 4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES.

- 4.8. INFORMES
- 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
- 4.10. OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA
- 4.11. VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS
 - 4.11.1. VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA
 - 4.11.2. VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES
- 4.12. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL
- 4.13. TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO
- 4.14. NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS
- 4.15. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO
- 4.16. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CAPÍTULO V – ANEXOS

- ANEXO No. 1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD
- ANEXO No. 2 CARTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD
- ANEXO No. 3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE POSTURAS
- ANEXO No. 4 JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ADICIONALES
- ANEXO No. 5 TARIFA DE RECAUDO

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA (en adelante **BBVA COLOMBIA**) como entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro de su objeto social está facultado para otorgar créditos con garantía hipotecaria y para celebrar operaciones de leasing habitacional.

En atención a las disposiciones legales vigentes y especialmente al Decreto 2555 de 2010, y lo reglamentado por la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, invita a todas las Compañías de Seguros autorizadas para operar el ramo de Vida Grupo, a participar en el proceso licitación que se adelantará con el fin de seleccionar a la Compañía de Seguros con la que **BBVA COLOMBIA** contratará los seguros de Vida Grupo Deudor, que amparen los riesgos de incapacidad total y permanente y muerte de sus deudores, en los casos en que el Banco actúe como tomador de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios.

CAPÍTULO II GENERALIDADES

2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

BBVA COLOMBIA conforme a las disposiciones legales vigentes, especialmente al Decreto 2555 de 2010 y lo reglamentado por la Circular Básica Jurídica, recibirá posturas de Aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de Vida Grupo, donde **BBVA COLOMBIA** será tomador y beneficiario de las mismas, las cuales deben contener las coberturas de Muerte e Incapacidad Total y Permanente que cubran los saldos insolutos de las obligaciones garantizadas con hipoteca o contratos de Leasing Habitacional.

En casos de titularización de cartera quien actuará como beneficiario será la Titularizadora Colombiana S.A., o la entidad con la cual se lleve a cabo el proceso de titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere.

2.2. CRONOGRAMA

BBVA COLOMBIA ha definido para la contratación de los seguros de Vida deudores, el siguiente cronograma, el cual contempla en términos generales los procesos que surtirán la presente licitación, y cuyo cumplimiento generará la atención de la misma de manera efectiva.

Actividad	Plazo
Dar aviso a la Superintendencia Financiera de Colombia del inicio del proceso de Licitación	21 de noviembre de 2017
Publicación del inicio del proceso de Licitación en la página web del Banco.	21 de noviembre de 2017
Envío cartas de invitación a las aseguradoras autorizadas para operar el ramo a licitar	21 de noviembre de 2017
Suministro del pliego, previo cumplimiento de los requisitos de admisibilidad	23 de noviembre de 2017 desde las 9 a.m hasta las 4:00 p.m.
Formulación de preguntas sobre el pliego	27 de noviembre de 2017 desde las 9 a.m hasta las 4:00 p.m.
Respuestas a las preguntas sobre el pliego y publicación en la página web del Banco	29 de noviembre de 2017
Publicación preguntas y respuestas y pliego modificado	29 de noviembre de 2017
Presentación de requisitos de admisibilidad y adicionales	1 de diciembre de 2017 desde las 9: am hasta las 04:00 Pm
Evaluación requisitos de admisibilidad y adicionales	4 de diciembre de 2017

Comunicación escrita a las aseguradoras que no cumplen requisitos de admisibilidad.	5 de diciembre de 2017
Plazo para sanear inconformidades sobre los requisitos de admisibilidad.	7 de diciembre de 2017 desde las 9:00 am hasta las 04:00 Pm
Comunicación escrita a todas las aseguradoras sobre la definición de las que cumplen requisitos de admisibilidad.	11 de diciembre de 2017
Entrega de la información necesaria para presentar posturas a Aseguradoras calificadas para continuar en el proceso.	13 de diciembre de 2017 desde las 9:00 am hasta las 04:00 Pm
Presentación de Posturas por parte de las aseguradoras	18 de diciembre de 2017 entre las 08:00 a 09:00 Am
Audiencia de adjudicación	18 de diciembre de 2017 inicia una vez termine la etapa de presentación de posturas
Publicación resultados y acta en la página web	19 de diciembre de 2017
Envío comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el resultado del proceso.	19 de diciembre de 2017
Entrega de las pólizas colectivas por parte de la aseguradora adjudicataria.	29 de diciembre de 2017

2.3. DEFINICIONES

Dando cumplimiento a la Circular Básica Jurídica, para la interpretación del presente documento debe tenerse en cuenta las siguientes definiciones, con el fin de que cada participante tenga claras las condiciones, significados y peticiones derivadas de dichos términos.

- **Piiego:** Documento por medio del cual se reflejan las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la licitación de los seguros de Vida Grupo Deudor.
- **Adendas:** Es el documento emitido por **BBVA COLOMBIA** con el cual modifica el Pliego de Condiciones.
- **Banco:** **BBVA COLOMBIA**
- **Asegurados:** Clientes actuales y futuros de **BBVA COLOMBIA** bajo los créditos con garantía hipotecaria o contratos de Leasing Habitacional.

- **Oferentes:** Serán las entidades aseguradoras que se presenten a la convocatoria.
- **Oferente adjudicatario:** Será la entidad aseguradora que se presente a la convocatoria y que posterior a ser admitida, y haber cumplido con los términos de la presente convocatoria sea quien se adjudique el contrato.
- **Programa de seguros:** Una vez sea asignada la licitación se entenderá como programa de seguros, el manejo de la adjudicación de la licitación, incluyendo el manejo operativo, tecnológico, comercial y demás aspectos que conlleven a la adecuada administración.
- **Requisitos de Admisibilidad:** Son los requisitos que deben cumplir las Aseguradoras interesadas en participar en esta licitación, en virtud de lo señalado por el Decreto 2555 de 2010, las normas que lo modifican o reglamentan y lo establecido en este Pliego de Condiciones.
- **Requisitos de Admisibilidad Adicionales:** Son las condiciones adicionales que deben cumplir las aseguradoras interesadas en participar en esta licitación, en virtud de lo señalado por la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Obligaciones Contractuales:** Son las obligaciones que debe cumplir la aseguradora adjudicataria en virtud de lo señalado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. De no cumplirse alguna de estas obligaciones o de no acreditar su cumplimiento en las fechas definidas expresamente para el efecto en este Pliego de Condiciones, **BBVA COLOMBIA** estará facultado para terminar de manera anticipada y unilateral el Contrato de Seguro e iniciar un nuevo proceso de licitación.
- **Crédito:** Es el contrato de mutuo existente o que exista entre **BBVA COLOMBIA** y el Deudor o Locatario.
- **Deudor o Locatario:** Es (Son) la(s) persona(s) obligada(s) al pago de la obligación adeudada a **BBVA COLOMBIA** y por cuenta de quienes el Banco toma el Contrato de Seguro que incluye deudores y locatarios.
- **Incapacidad Total y Permanente:** Para los efectos exclusivos de este amparo, se entiende como incapacidad total y permanente, aquella incapacidad sufrida por el asegurado, sufrida por un periodo continuo de ciento veinte (120) días, originada por cualquier causa, sin ningún tipo de exclusiones, salvedades o limitaciones, que le genere al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%, sea cual fuere su régimen o naturaleza, y que se encuentre determinada, sin limitarse por cualquiera de las siguientes entidades: la ARL, la EPS, la AFP del Asegurado, las compañías de seguros que otorgan el seguro previsional de invalidez o sobrevivencia, la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, la Junta Médica Laboral Militar o de Policía, el Tribunal Médico de Revisión Militar y de Policía o por parte de organismos debidamente facultados por la Ley que califiquen regímenes especiales. La fecha de ocurrencia del siniestro en los eventos de incapacidad total y permanente será la fecha de la correspondiente calificación.

2.4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que haya sido o sea suministrada por **BBVA COLOMBIA** derivada del presente proceso licitatorio son de su propiedad, por consiguiente las entidades aseguradoras se comprometen a hacer uso de ésta exclusivamente para la presentación de la postura, obligándose a guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Previo a la entrega por parte de **BBVA COLOMBIA**, de la información necesaria para presentar las posturas, cada aseguradora deberá entregar el acuerdo de confidencialidad indicado en el anexo No. 1, del presente documento.

El acuerdo de confidencialidad deberá ser suscrito por el Representante Legal de la Compañía de Seguros interesada en presentar postura, el documento debe presentarlo en dos (2) originales al momento del retiro de la Información Mínima para Presentar Posturas.

2.5. RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES

Teniendo en cuenta que dentro del proceso de licitación y posterior programa de seguros, los oferentes pueden llegar a tener acceso a información de tipo confidencial, estos no podrán utilizar dicha información para fines diferentes a la presentación de la oferta y posterior manejo del programa de seguros.

Por lo tanto, la transferencia que se realiza a la Aseguradora es única, exclusiva y restrictivamente para estos fines. Las aseguradoras participantes en el proceso de licitación y la aseguradora adjudicataria son responsables del tratamiento de la información que reciben de **BBVA COLOMBIA**, incluso la que pertenece a los deudores del Banco, incluyendo la información que se encuentra en las bases de datos y, por ende, solo podrán ser utilizada para los fines aquí previstos, quedando total y expresamente prohibida cualquier otra utilización o tratamiento.

2.6. MANEJO DE INFORMACIÓN:

Las Compañías de Seguros se obligan a no divulgar, ni revelar, en forma alguna, estudios, planes, programas, Know How, negocios, costos, proveedores, clientes e infraestructura, a la cual tendrán acceso y que será revelada por **BBVA COLOMBIA**, y en general cualquier información que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo del presente proceso de Licitación.

Para tal efecto, en consideración a lo establecido en la legislación vigente y a lo dispuesto por las normas que regulan la materia, toda información que circule, se conozca, se solicite, se transfiera en desarrollo del presente proceso licitatorio, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

- a) **Duración de confidencialidad:** La obligación a que se refiere el apartado anterior, surtirá efectos a partir de que **BBVA COLOMBIA** haga entrega de la información necesaria para presentar las posturas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso licitatorio, por un período (5) cinco años contados a partir de la adjudicación y respecto de la Compañía Adjudicataria, los cinco (5) años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, con el fin de proteger la confidencialidad de todos los intereses anteriormente descritos.
- b) **Información confidencial:** Tendrá el carácter de confidencial toda información que repose en los archivos, sea esta comercial, profesional, técnica, administrativa y financiera así como a la que tenga acceso de las compañías Aseguradoras con ocasión de o en desarrollo de las actividades de éste proceso licitatorio, cualquiera que sea la forma en que se pueda llegar a conocer la información, y cualquiera que sea el formato en que se conserve ésta, en adelante la Información Confidencial.
- c) **Propiedad Industrial:** las compañías Aseguradoras se obligan a no divulgar ni revelar, en forma alguna, datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte de **BBVA COLOMBIA**. En caso de existir alguna duda en cuanto si alguna información es un secreto comercial esta deberá ser tratada como confidencial y, por ende, estará sujeta a los términos de ésta oferta.

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

- d) **Exclusiones:** No obstante lo previsto anteriormente, esta condición no aplicará a ninguna información que las Compañías Aseguradoras puedan demostrar que:
1. Estaba en el dominio público al momento de su divulgación.
 2. Después de su divulgación, fue publicada, o bien llega a formar parte del dominio público sin que esto represente falta alguna de las compañías Aseguradoras.
 3. Fue recibida después de su divulgación de una tercera parte que tenía el derecho legítimo de divulgar tal información;
 4. Fue independientemente desarrollada por la Compañía Aseguradora sin referencia a la información confidencial de **BBVA COLOMBIA**.
 5. Estaba en posesión de la Compañía Aseguradora al momento de su divulgación.
- e) **Deber de reserva:** Las Compañías Aseguradoras se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tengan acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, debiendo utilizar las medidas de seguridad, que utilizaría para el manejo de su propia información confidencial, absteniéndose de revelar a cualquier título la Información Confidencial a personas distintas de sus empleados, contratistas y dependientes, y sólo para los fines aquí autorizados.
- f) **Manejo de documentación:** Toda documentación en medio físico o magnético que reciban las compañías Aseguradoras y que será revelada por BBVA COLOMBIA deberá ser devuelta a **BBVA COLOMBIA**, en los términos previstos en el presente pliego de condiciones.

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

- g) **Efectividad, Confiabilidad y Eficiencia de la Información:** La información que sea recopilada, poseída, manejada, intercambiada, distribuida o almacenada debe ser pertinente, oportuna, correcta, útil, veraz. Además deberá haber sido obtenida de forma transparente y lícita, y debe ser creíble, fidedigna, y sin error.
- h) **Consecuencias:** El incumplimiento de las obligaciones aquí previstas, dará lugar al pago de una indemnización a favor de **BBVA COLOMBIA** y/o de sus clientes, según el caso, por los perjuicios directamente causados.
- i) **Restitución y/o Destrucción de la Información:** Las Compañías Aseguradoras restituirán dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso

de licitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente licitación.

En el evento de realizar la destrucción de la información, la Compañía Aseguradora que la destruya deberá presentar el certificado de Destrucción de la información confidencial dentro de los plazos previstos en este literal.

2.7. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Las aseguradoras oferentes deberán demostrar el cumplimiento cabal de los siguientes requisitos de admisibilidad:

2.7.1. Acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta (30) días a la fecha de apertura de la licitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta licitación.

2.7.2. La Aseguradora proponente debe contar con una calificación de fortaleza financiera igual o superior a “A” otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.8. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES

Además de los Requisitos de Admisibilidad, las Aseguradoras que deseen participar en el presente proceso de licitación, deberán acreditar los siguientes Requisitos de Admisibilidad Adicionales:

2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Los oferentes deben certificar que cumplen con los siguientes parámetros mínimos en cuanto a su solvencia y respaldo financiero y patrimonial.

A continuación se relacionan los indicadores financieros, que reflejan un panorama de la estabilidad y solidez financiera de las compañías del sector asegurador, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO
Resultado técnico – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$5.000 Millones
Nivel de Endeudamiento	$(\text{Pasivos Totales}) / (\text{Activos Totales})$	Menor o igual a 80.0%

Esta información deberá ser acreditada por certificación firmada por Revisor Fiscal y representante Legal.

Para la validación respectiva, se tendrá en cuenta la información publicada en la Superintendencia Financiera de Colombia al cierre del 31 de diciembre de 2016: Balance, Formato 290 y el Margen de Solvencia y Patrimonio Técnico.

2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN

Los oferentes interesados deben informar y demostrar que tienen presencia física mediante oficinas de atención en las principales ciudades del País donde **BBVA COLOMBIA** tiene establecidos sus Centros Territoriales, estas son Medellín, Manizales, Bogotá, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Así mismo deberán acreditar que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que permita de manera efectiva la recepción de reclamaciones por siniestros, la atención oportuna de los siniestros y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe, y los pagos de los siniestros.

De igual manera deben informar y demostrar que cuentan con una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde **BBVA COLOMBIA** tiene mayor presencia, que en adición a las anteriores mencionadas son: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar.

Para la demostración de los requisitos anteriormente señalados bastará con la certificación firmada por el representante legal donde conste:

- La presencia de la Red de atención.
- La presencia de un sistema SAC con las condiciones antes señaladas.
- Nombre de Centro médico o médico adscrito a la Red del oferente.
- Dirección del Centro Médico o Médico adscrito.
- Dirección de correo electrónico del Centro Médico o Médico adscrito.
- Teléfonos de contacto.

Teniendo en cuenta que **BBVA COLOMBIA** tiene acuerdos de servicio exigentes frente a sus clientes, se requiere que las aseguradoras manifiesten su adherencia y cumplan con lo indicado en el capítulo IV, en lo especial en los puntos 4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA y 4.8 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del presente pliego de condiciones.

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

Adicional a lo anterior, las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia en los tres (3) últimos años en el manejo de programas de seguros deudores a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita firmada por al menos una de éstas donde se pueda constatar:

- Nombre de la entidad Financiera.
- Fecha de vigencia del programa de seguros.
- Amparos ofrecidos.
- Valor Asegurado al último corte.
- Valor de primas emitidas por la Compañía.
- Asegurados incluidos.
- Número de siniestros atendidos.
- Valor indemnizado de los de Siniestros atendidos.
- Calificación general del servicio de la Compañía (buena, regular o mala)

La certificación debe ser entregada en original o copia, en papelería de la entidad financiera emisora, con los datos la persona que la firma y teléfono para su verificación.

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

2.8.3. REASEGUROS

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

Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben cumplir con lo siguiente:

- Estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEEX).

2.9. NO PARTICIPACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

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

2.10. ENTREGA Y RECIBO DE COMUNICACIONES

Las comunicaciones, documentos, preguntas, y en resumen todos los documentos requeridos para el proceso de licitación, deberán ser entregados en la dirección Carrera 9 No. 72 - 21 Piso 7 - Bogotá, área de Compras Colombia y conforme a las publicaciones que conforme a la ley deba realizar **BBVA COLOMBIA**, se harán en su página web: www.bbva.com.co

CAPÍTULO III DE LA LICITACIÓN

3.1. OBJETO

En atención a las disposiciones legales vigentes, y especialmente del Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece mediante el presente documento, y en especial en los siguiente puntos, la manera, forma, medio y demás aspectos que deben tener en cuenta las aseguradoras oferentes para la presentación de los requisitos de admisibilidad, preguntas, respuestas, y final oferta que conlleve a la designación del programa de seguros de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas que sean deudores de **BBVA COLOMBIA**, en obligaciones con garantía hipotecaria o contratos de leasing habitacional.

3.2. POSTURAS CONJUNTAS

Cada oferente debe realizar sus posturas de manera individual o a través de coaseguro, para lo cual se señala que cuando las compañías presenten postura a través de coaseguro, deberán designar una compañía como Líder, indicando el porcentaje en que cada una de ellas participa y acompañando prueba satisfactoria de que la persona que firma está autorizada por las participantes para hacerlo en su nombre y que las representa en todos los aspectos relacionados con la licitación 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, a las condiciones particulares y generales de la póliza y anexos que se suscriban.

La compañía coaseguradora debe presentar y cumplir con todos los requisitos de admisibilidad, requisitos de admisibilidad adicionales y el pliego de condiciones. Las posturas deberán estar firmadas por los Representantes Legales de los participantes y en el caso de propuestas presentadas en coaseguro, por los Representantes Legales de las Compañías que lo integran, a menos que uno de los integrantes esté debidamente facultado para hacerlo a nombre del otro, de lo cual deberá anexarse la prueba escrita correspondiente.

3.3. REQUISITOS LEGALES

El proponente no debe estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar, especialmente por las establecidas en el artículo 40 de la Ley 45 de 1990. Con la firma de la propuesta el oferente declara bajo gravedad del juramento que no se halla incurso en ninguna causal de incompatibilidad o inhabilidad.

3.4. RETIRO DEL PLIEGO DE CONDICIONES

El Pliego de condiciones se podrá retirar en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7, Dirección de Compras **BBVA COLOMBIA**, de la Ciudad de Bogotá, de acuerdo con el Cronograma de Actividades.

3.5. ASEGURADORAS ACREDITADAS PARA CONTINUAR EN EL PROCESO

Realizado el proceso de verificación de los Requisitos de Admisibilidad y los Requisitos de Admisibilidad Adicionales, **BBVA COLOMBIA** procederá a informar a través de su página web www.bbva.com.co, la relación de aseguradoras que cumplieron los requisitos exigidos. Así mismo el Banco **BBVA COLOMBIA** informará de manera escrita las aseguradoras que no cumplieron con los requisitos y su respectiva justificación.

3.6. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES

Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras, el(los) oferente(s) podrá(n) formular preguntas por escrito a más tardar a las 04:00 pm del último día establecido para en el cronograma para la formulación de preguntas, la formulación de preguntas deberá dirigirse a la Dirección de Compras de **BBVA COLOMBIA** ubicada en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 de la ciudad de Bogotá.

3.7. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES

Las respuestas a las inquietudes y los ajustes al pliego de condiciones, si hubo lugar a ello, serán publicados en la página web de **BBVA COLOMBIA** conforme al cronograma establecido en el presente pliego de condiciones. Así mismo se señala que en atención al resultado de esta etapa, **BBVA COLOMBIA** podrá realizar las aclaraciones o modificaciones al presente pliego de condiciones, que considere necesarias.

3.8. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Una vez se atiendan todas las inquietudes del pliego, dentro del plazo establecido en el cronograma, los oferentes deberán presentar a **BBVA COLOMBIA** la siguiente documentación, la cual debe ser entregada físicamente a nombre del Gerente de Compras de **BBVA COLOMBIA**, ubicado en Carrera 9 No. 72– 21 piso 7, Dirección de compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá.

- Carta de presentación y aceptación de requisitos, de acuerdo con el modelo de comunicación anexo No.2, suscrita por el Representante Legal.
- Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de Diciembre de 2016, firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora, junto con las notas a los estados financieros, de ser aplicables.
- Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2016.
- Documento de cálculo de los indicadores financieros de capacidad financiera y patrimonial y la correspondiente certificación de cumplimiento suscrita por el Representante Legal y Revisor Fiscal.
- Copia autorizada del acta del órgano social competente que de acuerdo con los estatutos sociales del oferente faculte a quien suscribe la carta de presentación para suscribirla, cuando a ello hubiere lugar.
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antelación no superior a treinta (30) días en relación con la fecha de presentación de la propuesta
- Certificación emitida por la Calificadora de riesgos donde conste la calificación de Fortaleza Financiera mínimo “A”.
- Lista de reaseguradores con los cuales respaldará el programa de seguros. Los reaseguradores deberán contar con la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país y deberán estar inscritos en registro REACOEX.
- Certificación de un (1) cliente del sector financiero en los ramos de Vida Grupo Deudores, durante el último año de vigencia. Certificación(es) de experiencia en el manejo de programas similares.

3.9. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS

BBVA COLOMBIA efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes habilitados, únicamente el día 13 de diciembre de dos mil diecisiete (2017) a partir de las

9:00 a.m., y hasta las 4:00 p.m., en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 Compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá, para lo cual los oferentes deberán previamente entregar a **BBVA COLOMBIA** la carta de autorización firmada por el Representante Legal de la aseguradora, en donde se indique nombre, número de cédula y cargo del funcionario que está facultado para el retiro de la misma, así como el acuerdo de confidencialidad Anexo No. 1 debidamente suscrito por el Representante Legal.

3.10. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA

La Aseguradora deberá entregar una carta de presentación junto con la postura de conformidad con el Anexo No. 3, donde indique la aceptación de la totalidad de las condiciones solicitadas en el Pliego de Condiciones definitivo, el cual se encontrará publicado en la página web de **BBVA COLOMBIA**, dicha comunicación deberá estar acompañada del original de la garantía de seriedad de la oferta con su respectivo comprobante de pago de la prima.

La postura deberá depositarse en la urna que **BBVA COLOMBIA** instalará para tal fin en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 Compras **BBVA COLOMBIA** de la ciudad de Bogotá, el 18 de diciembre de dos mil diecisiete (2017) entre las 8:00 a.m. y las 9:00 a.m.

Los documentos deberán estar firmados por el Representante Legal de la Aseguradora.

3.11. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA

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

3.12. VALIDEZ DE LA POSTURA

BBVA COLOMBIA validará que todos los requisitos de la postura se cumplan, incluidos los dispuestos en el Decreto 2555 de 2010 y demás normas concordantes.

No se podrán presentar dos o más posturas, ni ofertas parciales, condicionadas, ni por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales.

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.

Las ofertas deberán tener validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las ofertas, conforme al cronograma del presente pliego.

3.13. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la postura, cada oferente deberá constituir a favor de **BBVA COLOMBIA** una garantía irrevocable de seriedad de la oferta, otorgada por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificadora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a “A”.

El original de la garantía y el comprobante de pago deberán ser entregados por la compañía oferente junto con la postura. Como asegurado o beneficiario de este seguro debe aparecer **BBVA COLOMBIA**, NIT 860.003.020-1.

La garantía será por un valor de TRES MIL MILLONES DE PESOS (\$3.000.000.000,00) y con una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente licitación, en la que se garantice la postura presentada y una vez notificada la adjudicación la entrega de los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía; (ii) Documentos Anexos de la pólizas, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones.

Efectividad de la Garantía de Seriedad de la Postura. **BBVA COLOMBIA** hará efectiva la garantía de seriedad de la postura en los siguientes casos:

- **Antes de la adjudicación:** Se hará efectiva la garantía de seriedad de la postura si después del cierre y antes de la audiencia de adjudicación de la licitación es retirada la postura retractándose el oferente.
- **Después de la audiencia de adjudicación:** Si el adjudicatario no entrega dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación el original de la póliza debidamente suscrita por el Representante Legal de la Compañía, junto con los anexos de la póliza, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el presente pliego.

3.14. NO CESIÓN

La Aseguradora Oferente no podrá ceder bajo ninguna circunstancia ni modalidad, su posición en el presente proceso de licitación.

3.15. ADJUDICACIÓN

BBVA COLOMBIA efectuará la adjudicación de la licitación pública el mismo día definido para la presentación de posturas, esto es el día 18 de diciembre de dos mil diecisiete (2017) la cual inicia una vez termine la etapa de presentación de posturas, en Carrera 9 No. 72-21 de la ciudad de Bogotá.

Esta adjudicación se hará en audiencia pública con apertura de los sobres cerrados y con la lectura de todas las ofertas. Se efectuará la adjudicación a la aseguradora que presente la oferta con el menor precio de la prima de seguros para el deudor.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el punto 4.2.4 TARIFAS DE SEGUROS y lo señalado en el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica: (i) el promedio ponderado que se considerará, será el aplicado por valor asegurado en cada edad alcanzada definida, sin tener en cuenta si el cliente pertenece a un segmento de Banca diferencial o proviene del antiguo Banco Granahorrar; (ii) La postura deberá incluir y discriminar el costo del recaudo de las primas de seguro.

Fórmula de cálculo de tasa ponderada: Sean:

I= Edad alcanzada

VA_i = Cúmulo de valor asegurado de los clientes de edad i TI = Tasa comercial de la edad alcanzada por ciento

TP= Tasa ponderada por ciento

$$\text{TP} = \frac{\sum_{i=18}^{90} \text{VA}_i * t_i}{\sum_{i=18}^{90} \text{VA}_i} \text{ por ciento}$$

En caso de empate entre dos o más ofertas, **BBVA COLOMBIA** adjudicará el Contrato de Seguro a la Aseguradora Oferente que primero haya presentado la postulación.

3.16. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACIÓN

BBVA COLOMBIA, dando cumplimiento al Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, actuando como tomador de seguros por cuenta de sus deudores, una vez hecha la adjudicación de la licitación, publicará los resultados y el acta de adjudicación en la página www.bbva.com.co y enviará comunicación en el mismo sentido a la Superintendencia Financiera de Colombia.

CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETO

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

4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS

4.2.1. CONDICIONES GENERALES

4.2.1.1 Beneficiario: **BBVA COLOMBIA**. En casos de titularización de cartera se dejará como beneficiario Titularizadora Colombiana S.A. o la entidad con la que se realice la titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere.

4.2.1.2 Edad mínima de ingreso: 18 Años

4.2.2.3 Edad máxima de Ingreso en Vida: 74 años y 364 días

4.2.2.4 Edad máxima de Ingreso en ITP: 69 años y 364 días

4.2.2.5 Edad de permanencia: En el amparo de vida incluyendo suicidio y homicidio hasta la cancelación del crédito, en incapacidad total y permanente hasta los 71 años y 364 días.

4.2.2.6 Coberturas mínimas: (i) En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA siempre y cuando no sea preexistente y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad. (ii) Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral sea superior al 50%, debidamente dictaminada por el ente competente.

4.2.2.7. Requisitos de Suscripción: Teniendo en cuenta que las compañías aseguradoras pueden establecer requisitos mínimos para la suscripción de cada nuevo riesgo, se valorarán requisitos a partir de los siguientes términos:

Para valores inferiores a MIL SETECIENTOS CINCUENTA SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (1.750 SMLMV) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, la cual servirá para la comprobación de retención del cliente.

La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura, solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad.

En todo caso, se requerirá la realización de exámenes médicos cuando la cobertura a otorgar sea superior a MIL SETECIENTOS CINCUENTA SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (1.750 SMLMV).

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

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

Las condiciones de asegurabilidad para los demás deudores solidarios, serán las mismas aplicables a los deudores principales, no obstante podrá existir una rebaja en la tasa de seguro aplicable a estos, toda vez que son parte de un grupo cubriendo riesgo diferente pero el mismo crédito o contrato leasing habitacional.

4.2.2.8. Valor asegurado individual: El valor asegurado será el saldo insoluto de la(s) obligación(es) a la fecha de ocurrencia del siniestro, el cual será a la fecha de la correspondiente calificación, si el crédito está otorgado en Unidades de Valor Real el valor se expresará en dichas unidades y se pagaran a la cotización del día en la cual la aseguradora gire estos valores.

4.2.3. CONTINUIDAD DE AMPARO

Una vez adjudicado el pliego la aseguradora exigida amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, bajo las mismas condiciones de admisibilidad (extraprima o limitación de coberturas) que venían de las anteriores licitaciones.

4.2.4. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS

Si durante la vigencia del programa de seguros se encuentran clientes que carezcan de seguro por vencimiento de la vigencia del endoso presentado o por revocatoria del mismo, de ser el caso, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso.

4.2.5. TARIFAS DE SEGUROS

Las compañías de seguros oferentes deberán presentar las tarifas aplicables a cada cliente por su edad alcanzada, la cual será aplicada por el saldo insoluto de la obligación.

La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal y Banca Premium y una oferta diferencial para las compras de cartera.

Para clientes provenientes del Antiguo Banco Granahorrar se les aplicará la tarifa de la edad de 47 años, toda vez que a estos clientes se les mantiene una tarifa fija desde la compra de dicha entidad.

Para los clientes deudores solidarios, la tarifa aplicada será la tarifa por edad alcanzada menos un 20% teniendo en cuenta que hacen parte del mismo contrato de crédito o leasing habitacional.

4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Los oferentes deberán presentar a disposición de **BBVA COLOMBIA** un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo (5) personas de manera exclusiva y otras que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración.

El grupo de (5) personas lo compondrá: Un Gerente de la cuenta quien será el encargado de manejar la relación Banco Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por

BBVA COLOMBIA para el correcto manejo del programa; las otras (4) personas serán analistas que gestionarán al interior de BBVA COLOMBIA las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro.

Este grupo de trabajo junto con el Gerente tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Recibir llamadas a nivel nacional, en el horario laboral de lunes a viernes, para atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria acerca de los productos contratados.
- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción, Siniestros y Retribuciones, y velar por el cumplimiento del presupuesto correspondiente.
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del BBVA Colombia.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con **BBVA COLOMBIA** para pagos de siniestros, aprobación de seguros que requieran exámenes / inspecciones, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes.
- Llevar el control de los seguros asociados a cada uno de los créditos Hipotecario y Leasing Habitacional, mediante el cruce de archivos y las herramientas que **BBVA COLOMBIA** facilite para este fin.

Teniendo en cuenta la Red de **BBVA COLOMBIA**, cada oferente debe estar dispuesto a prestar su apoyo presencial y deberá capacitar periódicamente a los funcionarios del **BBVA COLOMBIA** en la Red de oficinas y FFVV, en cada una de sus zonas, descritas a continuación:

Territorial	Cantidad	Dirección Oficina	Ciudad Residencia
Centro	1	Carrera 15 No 98 - 26, Piso 2	Bogotá
	1	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bucaramanga
Norte	1	Carrera 51 B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office	Barranquilla
Occidente	2	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Cali
	2	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
Bogotá	2	Carrera 15 No. 93 -75, Piso 1	Bogotá
	2	Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2	Bogotá

En cada uno de estos territorios debe estar en disposición de:

- Asesorar a funcionarios de BBVA COLOMBIA nivel nacional, sobre el manejo operativo de las pólizas, en días hábiles y el horario laboral de BBVA COLOMBIA.
- Atender los requerimientos de los empleados para ofrecer respuestas oportunas y soluciones a inconvenientes que se presenten.
- Apoyar a las sucursales de la red bancaria en los trámites de suscripción cuando sean necesarias y gestionar dentro de la aseguradora su atención.
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros en especial sobre los valores a asegurar.
- Ofrecer permanente apoyo a los Gerentes Zonales y regionales.
- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de créditos con hipoteca o leasing habitacional.

Teniendo en cuenta que los oferentes ya disponen de áreas especializadas, estas deberán dedicar parte de su tiempo en la atención del programa de seguros, dentro de ellas tenemos:

Áreas de suscripción, a fin de atender las valoraciones de clientes que requieren exámenes médicos, esto sin detrimento a lo mencionado en el punto 2.8.2 REQUISITOS OPERATIVOS Y DE SERVICIO y el punto 4.8 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

Área de Siniestros que atienda adecuadamente los trámites en los términos del contrato y con los acuerdos de servicio indicados en el punto 4.8 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, esta área deberá tener por lo menos dos interlocutores que atiendan las consultas de los promotores y las líneas de atención del Call Center.

Área de Atención de Quejas y Reclamos que responda tanto a las peticiones o quejas de clientes como a las solicitadas por entes de control. Esta atención quedará enmarcada dentro de los Acuerdos de servicio y operación mencionados en los puntos 2.8.2 y 4.8 del presente documento.

Para lo anterior se establecerán indicadores de calidad donde se realizará un seguimiento sobre la gestión realizada en el proceso de colocación, mantenimiento y cancelación del producto adquirido.

El oferente se compromete a garantizar el otorgamiento a **BBVA COLOMBIA** de una línea de atención exclusiva para sus funcionarios donde se despejen dudas acerca del producto y procesos derivados del seguro contratado, en horario laboral de lunes a viernes, de igual manera el oferente debe poner a disposición de los clientes de **BBVA COLOMBIA** todas sus líneas de comunicación como Call Center, página Blanca, buzones y demás canales que tenga disponibles para la atención y solución de inquietudes o procesos derivados del contrato de Seguros.

4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES

La Compañía de Seguros Adjudicataria deberá entregar a **BBVA COLOMBIA** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación, el original de la póliza, debidamente suscrita por el Representante Legal de la Compañía, junto con los anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.

De conformidad con lo previsto en Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, la Compañía de Seguros adjudicataria entregará a **BBVA COLOMBIA** la información necesaria para que se pueda informar dentro de los plazos previstos en la normatividad, a los deudores y locatarios acerca del seguro contratado.

BBVA COLOMBIA dentro de su aplicativo de crédito dispone de un módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales de seguros, por ello cuando se desembolsa un crédito o formaliza un contrato de Leasing Habitacional el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) esta información le será entregada al oferente adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.

Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía la emisión del certificado la realizará la aseguradora, para ello dispondrá de una o más terminales del aplicativo de **BBVA COLOMBIA**, para ello 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**.

4.5. COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS

En caso de que la aseguradora adjudicataria opte por recaudar las primas a través de **BBVA COLOMBIA**, el cobro mensual de las primas de seguros se realizará en el aplicativo que tiene **BBVA COLOMBIA** para tal fin, y se recaudará en conjunto con la cuota del crédito o canon correspondiente.

BBVA COLOMBIA, con cargo a cada crédito o contrato leasing habitacional, pagará los valores cobrados a cada cliente a la compañía de seguros en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismo y entregándola al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto 4.1.1.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES.

Para el manejo del programa de Seguros, el oferente adjudicatario deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros en **BBVA COLOMBIA**, la cual será destinada para el pago de las correspondientes primas de seguros.

En el proceso de pagos de primas, **BBVA COLOMBIA** descontará de la cuenta del oferente adjudicatario los valores correspondientes al costo de recaudo establecido en el punto 4.13 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO, de tal manera que al finalizar el proceso diario no existan valores pendientes por las partes.

Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero, para cartera Titularizada el cobro de las primas y pago al oferente adjudicatario será independiente al estado de mora de la cartera.

4.6. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS

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

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

4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES.

La Aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por **DOS MIL MILLONES DE PESOS (\$2.000.000.000)**, por cada año contado desde la fecha de adjudicación o prórroga, con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado o se reporte equívocamente, y en general si se comente errores u omisiones en la información. En ese orden la Compañía Aseguradora pagará los siniestros, en caso de presentarse. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, la aseguradora pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.

4.8. INFORMES

Sin perjuicio del informe que debe presentar la compañía de seguros adjudicataria, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, con el fin de realizar una adecuada administración del programa de seguros, el oferente adjudicatario deberá entregar toda la información relevante al manejo de las pólizas contratadas, esta información debe contener como mínimo:

- Informe de suscripciones: Mensualmente debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva. Dentro de dicho informe debe entregarse los clientes que fueron valorados por el oferente adjudicatario, su valoración y calificación (extraprima o coberturas condicionadas).
- Informe de postventa: Mensualmente el oferente adjudicatario se compromete a entregar un informe acerca de la entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado individual a los clientes nuevos, de igual manera deberá informar los motivos por los cuales existan pendientes.
- Informe de Primas recaudadas: Mensualmente se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo.
- Informe de Siniestros: Mensualmente el oferente adjudicatario deberá presentar un informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u objetado) estableciendo claramente los motivos de los no pagados.

El informe deberá contener el comparativo mes a mes de los siniestros en trámite y finalizados, así como un resumen de las principales causas por las cuales se encuentran siniestros en trámite y las acciones emprendidas para su culminación.

A fin de asegurar los tiempos de servicio, el informe debe contener el promedio de días de atención de los mismos.

- **Informe de PQR:** Mensualmente la aseguradora adjudicataria entregará un informe de las peticiones realizadas por los clientes, así como su estado, comparando mes por mes la evolución de las mismas. El informe debe contener las causales más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas incluyendo los planes de acción que permitan mitigar la ocurrencia e impacto sobre los clientes.

- **Informe de condiciones de Admisibilidad:** La aseguradora adjudicataria deberá reportar anualmente la misma información entregada para la admisibilidad del pliego, a fin de demostrar que continúan manteniendo los niveles adecuados de para el aseguramiento de la cartera.
- **Informe de Atención de los promotores y líneas de servicio:** De manera mensual el oferente adjudicatario entregará un informe de las consultas, quejas y solicitudes realizadas por los clientes internos y externos, agrupándolas por tipos, con el fin de establecer las acciones que mitiguen dichas consultas o peticiones.

Adicionalmente a los informes mencionados, **BBVA COLOMBIA** podrá pedir mayor información acerca del manejo del programa, para ellos bastará con realizar la solicitud por escrito, indicando el tipo de información, estructura y periodicidad.

4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

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

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

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

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

Suscripción: Para las respuesta de asegurabilidad el oferente adjudicatario tendrá (16) horas hábiles para brindar la respuesta, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso dependiendo del antecedente médico o valor de cúmulo del cliente. Para los clientes catalogados como de Banca Personal o Premium el tiempo máximo será de (4) horas hábiles.

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

Siniestros: Respuesta en (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo, esta documentación deberá ser entregada por medio físico o electrónico, para lo cual el oferente adjudicatario entregará a **BBVA COLOMBIA** la herramienta tecnológica que maneje para esta atención y la dispondrá a la red de oficinas de **BBVA COLOMBIA**. Los documentos que se deben presentar son:

Para reclamación por muerte del asegurado:

- Registro Civil de Defunción.

- Carta de reclamación del seguro.
- Certificación de saldo del crédito.

Para reclamación por incapacidad total y permanente - ITP:

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

La herramienta tecnológica deberá al menos soportar la carga de los documentos soporte del siniestro, informar el estado y respuesta del mismo. El costo de la instalación de dicha herramienta debe ser asumido por el oferente adjudicatario, así como los costos que incurra el Banco en la instalación en cada uno de los computadores y su puesta en funcionamiento a nivel nacional. El oferente adjudicatario deberá entregar el manual de dicha herramienta, así como realizar las capacitaciones a nivel nacional para el correcto manejo de la misma, de manera presencial, así como incurrirá en los costos asociados a esta capacitación.

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

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

Peticiones, Quejas y Reclamos: Para la atención de los clientes de **BBVA COLOMBIA**, la aseguradora atenderá las solicitudes en un plazo no mayor a (7) días hábiles, para las peticiones de clientes de Banca Personal y Premium la atención se realizará en (4) días.

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

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

Penalidades en la atención de siniestros: En caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para el pago, el oferente adjudicatario reconocerá a **BBVA COLOMBIA**, sobre el valor de la indemnización un interés a la tasa máxima legalmente permitida sobre el valor desde el momento del incumplimiento de los términos establecidos para la respuesta y hasta la fecha efectiva de pago.

4.10. OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA

BBVA COLOMBIA como entidad financiera responsable y comprometida con el servicio a sus clientes, he definido que los oferentes deben conservar dicha filosofía en el trato y servicio que ofrecen a los clientes internos y externos de **BBVA COLOMBIA**, por lo anterior establece unas obligaciones, que si bien es cierto no constituyen requisito de admisibilidad, si es necesaria su prestación.

Dentro de dichas obligaciones se encuentran los Acuerdos de Nivel de Servicio del punto 4.9 del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto 4.3, esto aunado a los resultados de los comités donde se definirán las estrategias para mejora continua de procesos de atención a clientes internos y externos.

Por último, el oferente adjudicatario deberá presentar un informe final del manejo del programa de seguros que contenga como mínimo la recopilación de todos y cada uno de los informes periódicos, así como de las sugerencias y recomendaciones que estime conveniente para una administración más eficaz hacia el futuro. Se entiende que dentro del informe final se tendrá en cuenta el detalle de la siniestralidad que será base para el siguiente proceso de licitación.

Sobre la integración tecnológica entre el oferente adjudicatario y **BBVA COLOMBIA**. Teniendo en cuenta que este último es quien realiza el cobro de las primas de seguros junto con las cuotas o cánones, la Compañía de Seguros Oferente Adjudicataria se compromete a recibir la información de **BBVA COLOMBIA** para el manejo y administración de los procesos de seguros, recibiendo por parte del este la información en los medios electrónicos que posee para el cobro de los mismos.

Esta información será generada mensualmente en medios magnéticos bajo la estructura que **BBVA COLOMBIA** tiene preestablecida y que será entregada a los oferentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad, tanto de cobro diario como de pólizas vigentes al corte de cada mes.

La entrega de los archivos periódicos se realizarán por un medio Seguro, el cual es utilizado normalmente por las instituciones para la entrega de la información, para ello el oferente deberá realizar la integración tecnológica a través de Web Service u otras herramientas tecnológicas bajo los parámetros que **BBVA COLOMBIA** le informe.

4.11. VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS

Las vigencias de los contratos estarán determinadas por la póliza colectiva y los certificados individuales para cada cliente.

4.11.1. VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA

La vigencia será de un año la cual comenzará a partir del primero (1) de enero del año dos mil dieciocho (2018) desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil dieciocho (2018) a las 24:00 horas, esta vigencia podrá ser prorrogada por un año adicional es decir desde el primero (1) de enero de dos mil diecinueve(2019) a las 00:00 horas hasta el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019) a las 24:00 horas.

La prórroga automática será bajo las mismas condiciones económicas y no tendrá ningún incremento. Conforme a lo indicado en el Decreto 2555 de 2010, el Oferente Adjudicatario NO podrá revocar unilateralmente el contrato que se derive del presente proceso.

4.11.2. VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES

El seguro de vida y la cobertura de Incapacidad Total, comenzarán a partir de la fecha de desembolso del crédito y hasta la cancelación del mismo o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. En los casos de ventas de cartera a una entidad diferente a la Titularizadora Colombiana S.A., o cuando la entidad compradora no mantenga la administración de los créditos con **BBVA COLOMBIA** el seguro estará

vigente hasta la venta a la entidad compradora, siempre y cuando este no haya sido cancelado por los motivos antes mencionados. Para cartera titularizada, el seguro tendrá vigencia mientras el crédito se encuentre activo, sin cancelarse por mora o por judicialización o castigo.

4.12. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la aseguradora adjudicataria no podrá revocar de manera unilateral ninguna de las pólizas ni los amparos correspondientes y deberá incluir en éstas la cláusula de No Revocatoria Unilateral.

4.13. TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO

La Compañía Aseguradora podrá realizar el recaudo de las primas de seguros a través de cualquier medio o entidad, conforme al Decreto 2555 de 2010.

En caso de optar por realizar el recaudo de las primas de seguros a la par de la cuota de los créditos hipotecarios y cánones de leasing habitacional, y que para ello **BBVA COLOMBIA** dispone de toda su infraestructura operativa y Tecnología, le realizará un cobro mensual a la compañía de Seguros adjudicataria por tal labor, el cual corresponde a **NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$9.000.00)**.

Este valor se le descontará de la cuenta que la Compañía disponga en **BBVA COLOMBIA** para el manejo del programa de seguros junto con el IVA correspondiente del servicio.

4.14. NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS

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

4.15. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO

De acuerdo con establecido en las Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, **BBVA COLOMBIA** establece las siguientes causales de terminación anticipada:

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

4.16. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

La garantía de cumplimiento deberá amparar la totalidad de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato de Seguro.

Para el efecto, la aseguradora adjudicataria deberá ser la tomadora y **BBVA COLOMBIA** el asegurado y beneficiario de la póliza correspondiente. La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación de un (1) año y un (1) año más; en caso de que el contrato de seguro deba, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia de los contratos de seguro incluida la prórroga y un (1) año más.

El valor asegurado en la póliza para el amparo de cumplimiento del contrato será equivalente a **CINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$5.000.000.000.00)**.

La aseguradora adjudicataria asume la obligación de entregar a **BBVA COLOMBIA** la póliza de cumplimiento requerida, a más tardar el diez (10) día hábil siguiente a la adjudicación del contrato de seguro.

CAPÍTULO V

ANEXOS

Anexo No. 1 Acuerdo de Confidencialidad

Anexo No. 2 Carta de Presentación de Requisitos de Admisibilidad

Anexo No. 3 Carta de Presentación de Posturas

Anexo No. 4 Justificación de los Requisitos Adicionales Anexo No. 5 Tarifa de Recaudo

ANEXO No. 1
ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD CELEBRADO ENTRE
_____ Y BBVA COLOMBIA

Este acuerdo de confidencialidad realizado y suscrito entre _____, identificada con el NIT No. _____, con domicilio en la ciudad de _____, representada legalmente por _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que anexo, en adelante la **COMPAÑÍA DE SEGUROS**, y **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. – BBVA COLOMBIA**, identificado con el NIT No.

_____ representado legalmente por _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, conjuntamente denominadas **LAS PARTES**, tiene como finalidad establecer los términos que rigen el suministro, uso y la protección de la información durante el proceso de licitación y posible programa de seguros, que adelanta **BBVA COLOMBIA** para contratar los seguros de Vida Grupo Deudor, que amparen los riesgos de incapacidad total y permanente y muerte de sus deudores, en los casos en que el Banco actúe como tomador de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios., de acuerdo a las siguientes consideraciones:

CONSIDERACIONES:

Que **BBVA COLOMBIA** actúa como tomador de seguros asociados a créditos hipotecarios y contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios, y que para la contratación de los mismos se debe adelantar un proceso licitatorio en los términos descritos en el Decreto 2555 de 2010, y lo reglamentado en Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que **BBVA COLOMBIA** dio apertura al mencionado proceso licitatorio y que la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** ha manifestado su interés de participar en el mismo.

Que en el desarrollo del proceso licitatorio que realiza **BBVA COLOMBIA**, éste hará entrega o revelará a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** la información necesaria para presentar una postura.

Que es la voluntad de **BBVA COLOMBIA** y la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** que la información suministrada sea tratada como información confidencial, con el máximo de cuidado, diligencia y velando en todo momento por la protección de los datos.

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

En virtud del presente Acuerdo la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a no revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear con persona natural o jurídica, en su favor o en el de terceros, la información confidencial que reciban de BBVA COLOMBIA y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada y a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utilizan para proteger información confidencial de su propiedad.

BBVA COLOMBIA no usara ni revelarán en ningún evento, directa o indirectamente, en detrimento de **BBVA COLOMBIA**, la información entregada bajo estricta confidencialidad,

salvo si se requiere por Ley aplicable, decreto, sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales o jurisdiccionales. En todo caso, en la medida de lo posible y de lo permitido por la Ley, la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** informará a **BBVA COLOMBIA** de manera escrita y de forma inmediata sobre el requerimiento para que pueda tomar las medidas necesarias para proteger su información confidencial. Así mismo, la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** requerida y sus representantes, filiales, subsidiarias, vinculadas o contratistas, deberán revelar solo la parte de la Información que legalmente se requiere sea revelada, tomando todas las medidas que resulten razonables para mantener la confidencialidad de la Información.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICION DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Información Confidencial significa toda información técnica, financiera, comercial y estratégica y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros, o condiciones financieras de **BBVA COLOMBIA**. Adicionalmente, cualquier información suministrada, previa a la celebración del presente Acuerdo, se considerará como confidencial y estará sujeta a los términos del mismo, siempre que no sea de aquella que al tiempo de ser suministrada esté disponible al público en general, o, es o llegue a ser de conocimiento de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** de forma no confidencial por una fuente distinta a **BBVA COLOMBIA**, entendido que en su conocimiento, dicha fuente no tiene prohibición legal o contractual de revelar dicha información y que por lo mismo se conoció de manera legítima, previo a ser revelada por o en representación de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS**.

CLÁUSULA TERCERA: NO – OBLIGATORIEDAD

Este Acuerdo no obliga a **BBVA COLOMBIA**, por sí solo, a dar a conocer información sea confidencial o no, ni a celebrar contrato alguno.

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

BBVA COLOMBIA se obliga para con la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** a contar, previo al suministro de cualquier información, con las autorizaciones necesarias para la recolección, administración, consulta, tratamiento, divulgación y suministro de la misma, de manera íntegra y con las debidas seguridades en caso de ser requeridas dichas autorizaciones, en cumplimiento de los requisitos establecidos en las disposiciones vigentes, dentro de las cuales se encuentran, sin limitarse, la garantía de la protección de los datos, garantía del derecho de habeas data al titular y la conservación de la información bajo altos estándares de seguridad y privacidad. En consecuencia, **BBVA COLOMBIA** solo entregará a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** información respecto de la cual cuente con la debida autorización.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a conservar y utilizar la información confidencial de conformidad con los términos del presente acuerdo y abstenerse de usarla en detrimento de **BBVA COLOMBIA**, en su propio interés o para fines diferentes a los establecidos en el mismo y en consecuencia, se obliga íntegramente a cumplir la política de protección de datos de **BBVA COLOMBIA**, la cual manifiesta conocer y aceptar.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a no distribuir, publicar o divulgar la información confidencial a persona alguna, salvo a sus empleados que tengan necesidad de conocerla para el propósito para el cual es suministrada, con las excepciones mencionadas en la Cláusula Primera del presente Acuerdo, eventos en cuya ocurrencia se compromete a tomar todas las medidas que resulten razonables para mantener la confidencialidad de la Información.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** informará a cada uno de sus empleados, trabajadores,

asesores o directivos que reciben Información Confidencial, de su naturaleza confidencial y sobre la existencia de este Acuerdo, y los instruirá para manejar la información confidencial y no utilizarla sino conforme a los términos del mismo y será responsable por cualquier uso inadecuado de la información confidencial.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** responderá frente a **BBVA COLOMBIA** por el incumplimiento de este acuerdo por parte de sus empleados, directivos, asesores, agentes, contratistas o subcontratistas.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** devolverá a **BBVA COLOMBIA** la información suministrada confidencial o no que sea propiedad de esta última, junto con las copias que de ella se hubieren hecho, dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de licitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite. Se podrán acordar la destrucción de la información, la cual se hará en presencia de las personas que designe **BBVA COLOMBIA**, suscribiendo para dichos efectos el acta correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de conservación de documentos, en caso de resultar aplicables.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** debe observar y cumplir todas las normas legales y regulaciones de cualquier orden, en lo relativo a las negociaciones y al uso adecuado de cualquier tipo de información que se obtenga como resultado de este Acuerdo.

En el caso en que **BBVA COLOMBIA** encuentre evidencia del incumplimiento del presente Acuerdo o de alteración o manipulación indebida de la información, lo informará a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** inmediatamente conozca de tal situación, para que esta tome las medidas necesarias e inmediatas encaminadas a impedir el incumplimiento del presente acuerdo, así como la divulgación o uso de la información o la extensión del riesgo o perjuicio.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a no ceder, vender ni transferir bajo ningún título el presente Acuerdo.

CLÁUSULA QUINTA: DESTINACIÓN

La información sólo podrá ser utilizada para facilitar los propósitos expresados en las consideraciones de este documento. Adicionalmente solo podrá reproducirse dicha información confidencial si ello resulta necesario para cumplir tal finalidad y solo podrá darse a conocer a aquellos empleados, trabajadores, asesores contratistas o subcontratistas de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** que tenga necesidad de conocerla para la mencionada finalidad. En caso de que se les entregue información confidencial a dichos empleados, trabajadores o asesores, se les debe advertir su carácter confidencial y se les deberá enterar de los términos de este Acuerdo, los cuales deben aceptar y adherir antes de recibirla.

CLÁUSULA SEXTA: PROPIEDAD

Sin perjuicio de los derechos amparados por el ordenamiento en materia de datos de carácter privado, la información a que se refiere el presente acuerdo es de propiedad de **BBVA COLOMBIA** y se revela únicamente con el propósito de facilitar el desarrollo de los temas de que trata este Acuerdo.

Ninguna parte adquirirá derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por la otra parte.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CUSTODIA

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** garantiza que aplica las mismas medidas de seguridad razonables para evitar divulgación, fuga o uso no autorizado de información confidencial

o patentada y aceptan que protegerán la información confidencial suministrada, de la misma manera y en el mismo grado en que protegen su propia información confidencial.

Se conviene que toda la información confidencial sea guardada por la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** en un lugar con acceso limitado únicamente a los empleados, trabajadores, asesores o directivos (representantes legales y miembros de Junta Directiva) y quienes en forma razonable requieran conocer la información confidencial.

CLÁUSULA OCTAVA: DURACIÓN

El presente acuerdo tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción, en consideración a la naturaleza y objeto del mismo.

CLÁUSULA NOVENA: CONCORDANCIA CON LA LEY

Cada parte debe observar y cumplir con todas las leyes, ordenanzas, órdenes, reglas y regulaciones de todas las agencias gubernamentales, nacionales, distritales, departamentales, autoridades, juntas directivas o comisiones que tengan jurisdicción en lo relativo a las conversaciones y el uso de cualquier tipo de información que se obtenga como resultado de este Acuerdo.

CLÁUSULA DÉCIMA: SOLUCION DE CONFLICTOS

Cualquier controversia que surja entre **BBVA COLOMBIA** y la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** como consecuencia de la celebración, ejecución, interpretación, incumplimiento o terminación del presente Acuerdo, que no puedan ser dirimidas directamente por los representantes legales de las partes, serán sometidas a la justicia ordinaria.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: IDIOMA

El idioma oficial de este Acuerdo es el castellano y, por consiguiente, todos los documentos, incluidos los manuales técnicos y la correspondencia técnica, deberán obrar en este idioma.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: NO OTORGAMIENTO DE DERECHOS

La entrega de información, sea confidencial o no, no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes, derechos de autor o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual. Ni este Acuerdo, ni la entrega o recepción de información, sea confidencial o no, constituirá o implicará promesa de efectuar contrato o alianza alguna.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CLÁUSULA PENAL E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

Se establece como sanción pecuniaria a cargo de quien incumpla una cualquiera de las estipulaciones derivadas de este acuerdo, una suma equivalente hasta de \$ _____(,).

No obstante lo anterior, se deja expresa constancia que la presente cláusula no constituye una estimación anticipada de perjuicios y, por lo tanto, ello no obsta para que la parte cumplida pueda iniciar las acciones legales correspondientes para perseguir indemnización adicional por los perjuicios causados ante un incumplimiento del acuerdo.

Las partes convienen que este acuerdo prestará mérito ejecutivo de conformidad con lo estipulado en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil sin necesidad de requerimiento alguno, ni de ser constituido en mora o en incumplimiento, beneficios a los cuales renuncia, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 1608 y siguientes del Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: En caso de que la información confidencial que se emplee o sea conocida en desarrollo del presente acuerdo, incluya datos personales o datos sensibles en los términos de la Ley 1581 de 2012, sobre Protección de Datos y de más normas concordantes, la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se compromete a presentar la política de protección de datos personales, así mismo se compromete a dar el adecuado tratamiento de datos de la información que se transfiera.

LAS PARTES garantizan la legalidad de los datos personales o datos sensibles que transmitan a la otra Parte, y se obligan a utilizar dicha información exclusivamente para el cumplimiento del objeto del presente Acuerdo, dado que cualquier uso distinto al antes indicado les queda estrictamente prohibido, salvo que resulte aplicable alguna de las excepciones legales.

LAS PARTES manifiestan y garantizan cada una a la otra, que cuenta con los mecanismos y procedimiento necesarios para proteger los datos personales de conformidad con los niveles de seguridad que requiere la ley y las demás disposiciones derivadas de ésta.

LAS PARTES de común acuerdo se comprometen a cuantas obligaciones les sean legalmente exigibles, de acuerdo a la normativa o reglamentos vigentes sobre el tratamiento de datos personales, dejando en todo momento indemne a la otra parte de cuantas reclamaciones, sanciones, violaciones, y demás pudieran derivarse como consecuencia de cualquier incumplimiento de dichas disposiciones.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DISPOSICIONES VARIAS

Ley Reguladora: Este Acuerdo debe ser realizado, interpretado y ejecutado de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

Disposiciones Inválidas: Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo llegare a ser ilegal, inválida o sin vigor bajo las leyes presentes o futuras, dicha disposición deberá excluirse, y este Acuerdo deberá, al alcance posible y sin destruir su propósito, ser realizado y ejecutado como si dicha disposición ilegal, inválida o sin vigor, no hubiera hecho parte del mismo y las restantes disposiciones aquí contenidas deberán conservar el mismo valor y efecto y no deben ser afectadas por la disposición ilegal, inválida o sin vigor.

Copias: Este Acuerdo consta de dos ejemplares de un mismo original, cada una de ellas con el mismo tenor.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: COMUNICACIÓN

Las comunicaciones que cualquiera de **LAS PARTES** deba dirigir a la otra, se enviarán a las siguientes personas, siendo necesario que el recibo de la correspondencia sea confirmado por las personas autorizadas que **LAS PARTES** designan a continuación:

Atn: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____
Ciudad: _____

BBVA COLOMBIA

Atn : _____
Dirección: _____
Teléfono: _____
Ciudad: _____

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: ACUERDO TOTAL

Este Acuerdo representa el Acuerdo total entre las partes con respecto al asunto del objeto del mismo y puede modificarse únicamente mediante acuerdo suscrito por ambas partes en el presente Acuerdo de Confidencialidad.

En constancia de lo anterior y dando fe de lo que allí se consagra, se suscribe el presente Acuerdo por quienes en él intervinieron, por parte la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** en _____ el ____ del mes de _____ de 2017, y por **BBVA COLOMBIA** en Bogotá el ____ del mes de _____ de 2017. El presente Acuerdo rige a partir de la firma de **LAS PARTES**.

LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

BBVA COLOMBIA

ANEXO No. 2

CARTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Bogotá D.C., ____ de _____ de 2017

Señores:

BBVA COLOMBIA

Ciudad

Referencia: Presentación de Requisitos de Admisibilidad - Licitación Seguros de Vida Asociados a Créditos Cartera Hipotecaria y Contratos de Leasing Habitacional.

Estimados señores:

El suscrito _____, mayor de edad, identificado con _____, en mi calidad de Representante Legal de _____, compañía de seguros identificada con NIT. _____, legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de _____, estando debidamente facultado, en respuesta a la carta de invitación presentada por **BBVA COLOMBIA**, manifiesto a ustedes el interés de la Aseguradora que represento en participar en el proceso de licitación de la referencia.

Atendiendo la Carta de Invitación y con el fin de ser calificadas como Aseguradora Oferente, manifiesto que la Aseguradora cumple con los Requisitos de Admisibilidad y los Requisitos de Admisibilidad Adicionales exigidos por **BBVA COLOMBIA** y consignados en el Pliego de Condiciones.

Para acreditar dicho cumplimiento, adjunto los siguientes documentos:

1. Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antigüedad no superior a 30 días, donde se acredite la autorización para funcionar en el país, la calidad del suscrito y la autorización para operar el ramo objeto de la licitación.
2. Certificación (con vigencia no mayor a 30 días a la fecha de presentación) emitida por una sociedad calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha calificación deberá ser igual o superior a "A".
3. Certificado de Existencia y Representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a 30 días a la fecha de apertura de la licitación, donde se acredite la existencia de la sociedad calificadoradora y el Representante Legal que certifica la calificación.
4. Anexo No. 1 – Acuerdo de Confidencialidad suscrito por el Representante Legal de la

Aseguradora.

5. Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de Diciembre de 2016, firmados por el Representante Legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora, junto con las notas a los estados financieros, de ser aplicables.
6. Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de Diciembre de 2016 y copia de la autorización de dicha entidad para someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas estos estados financieros, si a ello hubo lugar.
7. Documento de cálculo de los indicadores financieros de capacidad financiera y patrimonial y la correspondiente certificación de cumplimiento suscrita por el Representante Legal.
8. Copia autorizada del acta del órgano social competente que de acuerdo con los estatutos sociales del oferente faculte a quien suscribe la carta de presentación para suscribirla, cuando a ello hubiere lugar.
9. Lista de reaseguradores con los cuales respaldará el programa de seguros, junto con la certificación de calificación.
10. Certificación de un (1) cliente del sector financiero en los ramos de Vida Grupo Deudores, durante el último año de vigencia. Certificación(es) de experiencia en el manejo de programas similares.
11. Certificación suscrita por el Representante Legal de la Aseguradora en la que garantiza que los Reaseguradores que respaldarán la oferta cumplen con los requisitos exigidos en la Carta de Invitación y en el Pliego de Condiciones.
12. Relación de oficinas y/o puntos de atención de la Aseguradora, suscrita por el Representante Legal.
13. Certificación suscrita por el Representante Legal en la que acredita que la Aseguradora cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que permita de manera efectiva la recepción de reclamaciones por siniestros, la atención oportuna de los siniestros y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe, y los pagos de los siniestros.
14. Certificación suscrita por el Representante Legal en la que acredita que la Aseguradora cuenta con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio adecuado para administrar la operación, que incluya elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las

fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y, capacidad de retorno a la operación normal.

15. Compromiso suscrito por el Representante Legal conforme al cual, en caso de presentar Posturas, las tasas cotizadas y que se mantendrán vigentes durante la ejecución del contrato, cumplirán con los principios de equidad y suficiencia y que serán el producto de la utilización de información estadística que cumpla con las exigencias de homogeneidad y representatividad, de conformidad con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Manifiesto que ni la Aseguradora ni el suscrito está: (i) vinculada por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (ii) incluida en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América o (iii) condenada por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible.

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

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]

[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]

[DOCUMENTO DE IDENTIDAD]

ANEXO No. 3
CARTA DE PRESENTACIÓN DE POSTURA

Bogotá D.C., ____ de ____ de 2017

Señores:
BBVA COLOMBIA
Ciudad

Referencia: Presentación de Postura - Licitación Seguros de Vida Asociados a
Créditos Cartera Hipotecaria y Contratos de Leasing Habitacional

Estimados señores:

El suscrito _____, mayor de edad, identificado con _____, en mi calidad de Representante Legal de _____, compañía de seguros identificada con el NIT. _____, legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de _____, estando debidamente facultado, en respuesta a la Carta de Invitación presentada por **BBVA COLOMBIA**, presento la Postura que esta Compañía formula a **BBVA COLOMBIA** para que se le adjudique el Contrato de Seguros que **BBVA COLOMBIA** contratará los seguros de Vida Grupo Deudor, que amparen los riesgos de incapacidad total y permanente y muerte de sus deudores, en los casos en que el Banco actúe como tomador de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios.

Para el efecto adjunto Postura, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora.

Así mismo, manifiesto que la Postura que formulo en nombre de la Aseguradora que represento responde al conocimiento suficiente de la información suministrada por **BBVA COLOMBIA** y de los riesgos que asume la Aseguradora, que acepto los términos, bases y demás condiciones de la licitación y que en caso de Adjudicación del Contrato de Seguros, la Aseguradora acepta y cumplirá con todos los términos y condiciones establecidos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos.

La presente oferta es firme e irrevocable y tiene una validez de noventa (90) días a partir del _____ de septiembre de 2017.

Adjunto el original de la Garantía de Seriedad de la Oferta en las condiciones requeridas en el Pliego de Invitación.

[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL] [NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]

JUSTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS ADICIONALES

Con los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento el Ofertante BBVA Colombia, mide la efectividad de la administración de las empresas oferentes con respecto al control de los costos y gastos, evaluando con ello la forma en que transforman sus primas emitidas en utilidades, así como el logro de los resultados propuestos; en otras palabras se evalúa si los oferentes no recurren a la deuda, de ser así corren riesgos operativos, caso contrario sería operativos y financieros.

2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

- **Resultado Técnico:** En la medida en que el resultado técnico muestra el resultado del ejercicio de la actividad aseguradora sin tener en cuenta otros gastos o ingresos ajenos a la actividad, es una forma de certificar la continuidad en los resultados de la entidad en el ramo que corresponda.
- **Nivel de endeudamiento:** Establece el máximo nivel de tolerancia permitido al endeudamiento de la entidad.

2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN

BBVA Colombia se destaca como una entidad comprometida con el desarrollo económico y social del país, con presencia en más de 122 municipios a lo largo del territorio Nacional, a través de una red de 390 sucursales y con más de 121.000 clientes con crédito hipotecario y/o locatarios a nivel nacional. Con el objetivo de continuar cumpliendo con nuestro objetivo de ser una entidad ágil, que trabaja para construir relaciones duraderas con las personas y aportar el máximo posible para hacer más sencilla la vida de todos, de este modo, el Banco BBVA Colombia requiere que la aseguradora adjudicataria tenga presencia física en las principales ciudades del país donde se tienen establecidas los Centros Territoriales como son Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga.

Para la debida atención de todos los clientes del Banco BBVA Colombia, la aseguradora también deberá demostrar una red suficiente se tiene mayor presencia que, adicional a las ciudades ya mencionadas se encuentran: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar.

2.8.3. REASEGUROS

Teniendo en cuenta el volumen de la cartera hipotecaria en el Banco BBVA Colombia, se hace necesario la presentación de la calificación del reasegurador, con el fin de poder asegurarle a nuestros clientes un respaldo amplio y suficiente en caso de siniestro.

4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Siguiendo en línea con el compromiso de brindar un óptimo servicio a los clientes del Banco, se hace necesaria la presencia de un grupo de trabajo compuesto por (5) personas y un equipo para apoyo presencial, con el fin de apoyar de manera personalizada e inmediata las inquietudes acerca de los productos a los funcionarios que requieran información, especialmente a la Red Comercial de Oficinas.

TARIFA DE RECAUDO

CÁLCULO DE LA TARIFA

Tarifa por recaudo de Seguros deudores Banco BBVA Año 2017

Concepto	Tarifa 2017	Observación general del proceso
Plataforma de Pagos	\$3.181	Costo transaccional en los canales por el recaudo del pago
Envío Extractos	\$394	Envío de extractos para el cobro mensual de los seguros
Envío pólizas y novedades	\$362	Envío de pólizas, novedades y otras comunicaciones
Operativa de formalización	\$3.028	Costo vinculación de seguros en proceso de alta y formalización
Operativa informativa	\$2.035	Utilización de recursos en host, aplicativos, uso máquinas y demás
Total tarifa	\$9.000	