

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

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**LICITACIÓN PÚBLICA No. 1**

**PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS QUE REALICE  
LA COLOCACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VIDA DEUDOR,  
ASOCIADAS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA Y A CONTRATOS DE LEASING  
HABITACIONAL**

**BOGOTÁ D.C. MAYO DE 2024**

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES DE LA INVITACIÓN

#### 1.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA**, en adelante **BBVA COLOMBIA**, entidad financiera, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, facultada para otorgar créditos hipotecarios y contratos de leasing habitacional, conforme a las disposiciones legales vigentes, especialmente en lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 673 de 2014, el Decreto 1534 de 2016 y el Decreto 1084 de 2021, y lo reglamentado por la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014, - Parte I - Título III - Capítulo I, la Circular Externa 003 del 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y los artículos 100, 101 y 120 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como los Capítulos I a V del Título 1 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 1084 del 2021, se permite invitar a la compañía de seguros que usted representa, a participar en el proceso de licitación pública No. 1: Selección y contratación de la compañía de seguros que realice la colocación y administración de pólizas de seguros de vida deudor, asociadas a créditos con garantía hipotecaria y a contratos de leasing habitacional. Las posturas de las aseguradoras interesadas en participar, deberán incluir las coberturas de: (1) Vida (muerte por cualquier causa) e (2) Incapacidad Total y Permanente, Incluyendo desmembración e inutilización, siempre que la misma arroje una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%.

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

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

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

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

#### 1.2. GLOSARIO

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

- **Adenda:** Es el documento emitido por **BBVA COLOMBIA** con el cual modifica el pliego de condiciones inicial.
- **Asegurados:** Clientes actuales y futuros de **BBVA COLOMBIA** bajo los créditos hipotecarios y/u operaciones de leasing habitacional.
- **Banco:** Para efectos de la presente licitación se entiende a **BBVA COLOMBIA**
- **Clientes Tradicionales:** clientes a los que **BBVA COLOMBIA** hace una postura tradicional de productos y servicios con condiciones genéricas para los créditos hipotecarios y leasing habitacional.

- **Clientes Banca Wealth compra de cartera con cesión hipotecaria:** clientes a los que **BBVA COLOMBIA** banca que gestiona a los clientes con altos ingresos y recursos disponibles para ahorro e inversión. A esta banca pertenecen clientes de los segmentos BP preferente, Premium, Premium Plus y Privada. Estos clientes cuentan con oferta diferenciada en precio, acceso a vehículos de inversión en Colombia (Banco, Valores, Fiduciaria) y en el exterior con BBVA Suiza, BBVA España. BBVA EE. UU. Adicionalmente, cuentan con un ejecutivo o banquero para entregar asesoría integral y tienen acceso a oficinas exclusivas de la banca en las principales ciudades del país.
- **Coaseguro:** Es la unión de dos o más compañías de seguros para la administración horizontal de riesgos; esta figura se utiliza en este caso para la presentación de una postura. Solo se admitirá el coaseguro entre dos aseguradoras.
- **Contrato de seguro:** Contrato celebrado entre **BBVA COLOMBIA** y la aseguradora adjudicataria, cuyas condiciones se derivan en el presente pliego, donde el Banco será el tomador por cuenta de sus deudores o locatarios y beneficiario a título oneroso.
- **Crédito hipotecario:** Es el contrato de mutuo existente o que exista entre **BBVA COLOMBIA** y el deudor o locatario.
- **Créditos normalizados:** Créditos con modificaciones de cualquiera de las condiciones originalmente pactadas en un crédito, en beneficio del deudor o locatario, con el fin de permitirle la atención adecuada de su obligación, ante el real deterioro de su capacidad de pago.
- **Desmembración:** Hace referencia a la pérdida de miembros, órganos o facultades por parte del asegurado.
- **Deudor o Locatario: Personas** naturales o jurídicas que contraen una obligación crediticia con **BBVA COLOMBIA** bajo la modalidad de créditos hipotecarios o persona natural para leasing habitacional, por un tiempo y tasa establecidos. **Empleados Grupo BBVA COLOMBIA:** Hace referencia a la totalidad de colaboradores que trabajan para las filiales de **BBVA COLOMBIA**, a saber BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA, BBVA Seguros Colombia S.A., BBVA Seguros de Vida Colombia S.A, BBVA Valores Colombia S.A. y BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria.
- **Endoso: Póliza** de seguro que toma por su propia cuenta el cliente de **BBVA COLOMBIA** con otra compañía de seguros para amparar el activo objeto de la obligación financiera con el Banco.
- **Extraprima:** Prima adicional que debe cubrir el asegurado por existir mayor riesgo por sus condiciones de salud del asegurado, la cual es otorgada e informada dentro del proceso de suscripción, para previa aceptación del cliente.
- **Incapacidad Total y Permanente** Se considera como incapacidad total y permanente para efectos de este seguro, con independencia de que pertenece o no a un régimen especial de calificación de invalidez, cuando exista una calificación de pérdida e incapacidad laboral, en firme, realizada por la EPS o la ARL o la AFP a la cual se encuentra afiliado o por la junta regional o nacional de calificación de invalidez, siempre que la misma arroje una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%. La fecha del siniestro será la fecha de emisión de la correspondiente calificación.
- **Leasing habitacional:** Sistema de financiamiento mediante el cual **BBVA COLOMBIA**, entrega a título de arrendamiento al deudor o locatario, un bien inmueble previamente seleccionado por éste. En el contrato de leasing se prevé la opción de compra por parte del deudor o locatario.
- **Obligaciones contractuales:** Son las obligaciones que debe cumplir la aseguradora adjudicataria en virtud de lo señalado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. De no cumplirse alguna de estas obligaciones o de no acreditar su cumplimiento en las fechas definidas expresamente para el efecto en este pliego de condiciones, **BBVA COLOMBIA** estará facultado para terminar de manera anticipada y unilateral el contrato de seguro e iniciar un nuevo proceso de Invitación.

- **Oferentes:** Serán las entidades aseguradoras de vida que se presenten a la convocatoria y que cumplan con los requisitos de admisibilidad.
- **Oferente adjudicatario:** Será la entidad aseguradora que se presente a la convocatoria y posterior a ser admitida gane la convocatoria en los términos del siguiente pliego.
- **Pliego:** El presente documento que refleja las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la invitación de los seguros.
- **Póliza colectiva:** Póliza tomada por el **BBVA COLOMBIA** por cuenta de sus deudores o locatarios con la aseguradora adjudicataria del presente proceso licitatorio.
- **Postura:** Es la propuesta económica de la tasa de prima mensual de seguros que deberá ser pagada por los deudores del **BBVA COLOMBIA**, presentada por la aseguradora oferente.
- **Programa de seguros:** Una vez sea asignada la invitación se entenderá como programa de seguros, el manejo de la adjudicación de la invitación, incluyendo el manejo operativo, tecnológico, comercial y demás aspectos que conlleven a la adecuada administración.
- **Reestructuraciones:** Proceso que tiene por objeto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas en un crédito, en beneficio del deudor o locatario, con el fin de permitirle la atención adecuada de su obligación, ante el real deterioro de su capacidad de pago. Dichas reestructuraciones pueden ser sujetas de reporte a centrales de riesgo, de acuerdo a circular 026 de 2017 de la SFC.
- **Requisitos de admisibilidad:** Son los requisitos que deben cumplir las aseguradoras interesadas en participar en esta invitación, en virtud de lo señalado por el Decreto 2555 de 2010 y las normas que lo modifiquen o reglamenten, establecidos en este pliego de condiciones.
- **Requisitos de admisibilidad adicionales:** Son los requisitos que deben cumplir las aseguradoras interesadas en participar en esta invitación, en virtud de lo señalado por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Riesgo No Asegurable (RNA):** Riesgo que una vez analizado el caso por la compañía aseguradora y de acuerdo al estado de salud y efectuado el proceso de suscripción, se informa que es un riesgo no asegurable, por tanto se declina el otorgamiento del seguro.
- **Saldo insoluto de la deuda:** Corresponde al valor de la deuda donde se incluye capital, intereses corrientes, moratorios, seguros y demás gastos que se puedan ocasionar en caso de mora.
- **Siniestro:** acto accidental, imprevisto o inesperado que sucede sobre el riesgo asegurado en una póliza y que está sujeto a una posible indemnización u objeción por parte de la compañía de seguros.
- **Titularizadora Colombiana S.A.** Entidad que realiza Bancaseguros de cartera a fin de agruparlos o empaquetarlos y sobre ellos emitir títulos valores.
- **Valor desembolsado:** Capital inicial de la deuda.

### 1.3. CRONOGRAMA

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

PASO	ACTIVIDADES	FECHA	DESCRIPCIÓN
<b>INICIO PROCESO DE LICITACIÓN</b>			
1	Aviso a la <b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> del inicio del proceso de licitación	23 de mayo de 2024	Mediante comunicación formal a la Superintendencia Financiera de Colombia
2	Apertura del proceso licitatorio: Envío de comunicaciones a las compañías de seguros que tengan habilitado el ramo: (a) Envío de la carta de invitación por parte del <b>BBVA COLOMBIA</b> a las compañías de seguros que tengan el ramo habilitado de acuerdo a la información contenida en la página web de la superintendencia financiera de Colombia y (b) Publicación en la página web del banco.	23 de mayo de 2024	Mediante comunicación formal por correo electrónico a los Representantes Legales de las compañías de seguros que tengan habilitado el ramo objeto de la licitación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia
<b>ENTREGA, REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES</b>			
3	Manifestación de interés en participar y solicitud de pliego de condiciones y pliego de requisitos de admisibilidad por parte de las compañías de seguros a <b>BBVA COLOMBIA</b> .	24 de mayo de 2024	La manifestación y solicitud de pliegos debe ser remitida al buzón de correo electrónico: <b>bancaseguros-colombia.group@bbva.com</b> con copia a <b>paulocesar.sastoque@bbva.com</b>
4	Entrega del pliego de condiciones, requisitos de admisibilidad y anexo de Acuerdo de confidencialidad por parte del <b>BBVA COLOMBIA</b> a las aseguradoras que manifiesten interés en participar en el proceso de selección.	27 de mayo de 2024	El pliego de Condiciones se debe solicitar a través de comunicación electrónica, escribiendo al correo electrónico: <b>bancaseguros-colombia.group@bbva.com</b> .
5	Formulación por única vez de inquietudes y solicitud de aclaraciones por parte de las aseguradoras al <b>BBVA COLOMBIA</b>	4 de junio de 2024	Las preguntas e inquietudes deberán remitirse al correo electrónico: <b>bancaseguros-colombia.group@bbva.com</b> con copia a <b>paulocesar.sastoque@bbva.com</b> En el <b>Anexo No. 11</b> Formato de presentación de preguntas, inquietudes y solicitud de aclaraciones.

6	Respuesta por parte de <b>BBVA COLOMBIA</b> a las preguntas formuladas por las aseguradoras y modificaciones al pliego de condiciones	Hasta el 12 de mayo de 2024	<b>BBVA COLOMBIA</b> consolidará y responderá la totalidad de preguntas realizadas por las aseguradoras interesadas en participar en el proceso. La respuesta será enviada a través del correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés.
7	Publicación de las respuestas y aclaraciones realizadas al pliego de condiciones en la página web de <b>BBVA COLOMBIA</b>	El 12 de junio de 2024	<a href="http://www.bbva.com.co">Las respuestas a la consultas y aclaraciones que emita BBVA COLOMBIA, serán publicadas en: www.bbva.com.co</a>
<b>REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD</b>			
8	Entrega por parte de las compañías de seguros de la documentación para acreditar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y anexo de Acuerdo de confidencialidad firmado por el representante legal	Hasta el 20 de junio de 2024 hasta las 11:59 p.m	Los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales deberán remitirse al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> con copia a <a href="mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com">paulocesar.sastoque@bbva.com</a>
9	Evaluación por parte de <b>BBVA COLOMBIA</b> a los requisitos de admisibilidad (básicos y adicionales) entregados por las compañías de seguros	Hasta el 27 de junio de 2024	<b>BBVA COLOMBIA</b> realizará la evaluación de los requisitos de admisibilidad básicos y adicionales de acuerdo a la información que remitan las compañías de seguros interesadas en participar en el proceso de selección.
10	Notificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y solicitud de subsanación de la documentación presentada si da a lugar.	el 28 de junio de 2024 a las 11:59 p.m	<a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">La notificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad será remitida a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés a través del correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> y será publicada en la página del banco a través del link: <a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html</a></a>
11	Entrega de la documentación para subsanar los requisitos de admisibilidad (básicos y adicionales)	Hasta el 05 de julio de 2024 a las 11:59 p.m	La entrega deberá realizarse al buzón de correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> .
12	Pronunciamento definitivo por parte de <b>BBVA COLOMBIA</b> respecto a las compañías de seguros que cumplen o no con los requisitos de admisibilidad	Hasta el 10 de julio de 2024 a las 11:59 p.m	La notificación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad será remitida a los correos de las personas de contacto delegadas por cada compañía de seguros en su comunicación de manifestación de interés a través del correo electrónico: <a href="mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com">bancaseguros-colombia.group@bbva.com</a> .

13	Publicación de las compañías de seguros habilitadas para presentar postura	10 de julio de 2024	<a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">Las compañías de seguros habilitadas para presentar postura en el marco del presente proceso de licitación será publicadas en: https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html</a>
<b>PRESENTACIÓN DE POSTURAS</b>			
14	Entrega de la información necesaria para presentar posturas por parte del Banco a las aseguradoras	10 de julio de 2024	BBVA Colombia entregará la información necesaria para cotizar por correo electrónico a los correos informados por las aseguradoras en las etapas anteriores
15	Entrega de Posturas	08 de agosto de 2024 en horario comprendido entre las 08:30 a.m y 11:29 a.m	Los oferentes deberán radicar su postura en físico, mediante sobre cerrado en la Carrera 9 No. 72-21 - Auditorio Sótano 1
<b>AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS</b>			
16	Audiencia pública de adjudicación	08 de agosto de 2024 a las 11:30 a.m	Carrera 9 No. 72-21 - Auditorio Sótano 1 Oficina principal <b>BBvA COLOMBIA</b>
17	Publicación adjudicación de la invitación	09 de agosto de 2024	<a href="https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html">A través de la página web del BBVA COLOMBIA: https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html</a>
18	Envío de comunicación de los resultados del proceso a la Superintendencia Financiera de Colombia	09 de agosto de 2024	Mediante comunicación formal a la Superintendencia Financiera de Colombia
19	Entrega por parte de la compañía de seguros de la carátula de la póliza con las condiciones generales y particulares	20 de agosto de 2024	La entrega de la póliza deberá realizarse al buzón de correo electrónico: <b>bancaseguros-colombia.group@bbva.com</b>
<b>COMUNICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN</b>			
20	Inicio de implementación proceso licitación	A partir del 08 de agosto de 2024	Implementación proceso licitación
21	Comunicación resultados del proceso de selección	3 de septiembre de 2024	A cada uno de los deudores o locatarios asegurados.
22	Inicio de vigencia de la póliza	01 de enero de 2025 a las 00:00 Horas	Inicio de vigencia de la póliza

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

#### **1.4. CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

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

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

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

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

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

**c) Propiedad Industrial:** Las aseguradoras proponentes se obligan a no divulgar ni revelar, en forma alguna, datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte de **BBVA COLOMBIA**. En caso de existir alguna duda en cuanto si alguna información es un secreto comercial esta deberá ser tratada como confidencial y, por ende, estará sujeta a los términos de ésta postura.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **1.5. POSTURAS CONJUNTAS**

Las aseguradoras proponentes podrán presentar postura de manera individual o a través de coaseguro. En caso de optar por participar a través de coaseguro, deberán designar una compañía como Líder, indicando el porcentaje en que cada aseguradora participa y acompañando de 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.

## **1.6. 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.

## **1.7. ACTUALIZACIÓN EN EL PORTAL WEB**

De conformidad con el objetivo de **BBVA COLOMBIA**, de desarrollar procesos de contratación transparentes, las aseguradoras oferentes podrán consultar en la página web de **BBVA COLOMBIA** el avance de la licitación pública No. 1 de 2024 en el siguiente link: <https://www.bbva.com.co/personas/licitacion-seguros.html>.

## **1.8. VALOR DEL PLIEGO**

El pliego de condiciones es entregado por **BBVA COLOMBIA** de forma gratuita y solo podrá otorgarse un pliego para cada aseguradora.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

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

#### **2.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD**

##### **2.1.1. ACREDITACIÓN DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar: (1) la existencia de la sociedad, (2) la autorización para funcionar en el país y (3) la licencia para operar el ramo objeto de la licitación. Por ello, deberán entregar a través del canal informado en el cronograma del proceso, 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.

### 2.1.2.FORTALEZA FINANCIERA

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar que cuentan con calificación de fortaleza financiera igual o superior a 'A'. Dicho requisito, se suplirá con certificación que acredite la calificación por parte de una sociedad calificadoradora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 2.1.3.CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las aseguradoras proponentes deberán suscribir el acuerdo de confidencialidad suministrado por **BBVA COLOMBIA**, mediante el **Anexo No. 1: Acuerdo de confidencialidad**. Dicho documento, deberá ser firmado por el Representante Legal de cada una de las aseguradoras proponentes y deberá remitirse por medio digital, en las fechas previstas en el cronograma del presente proceso de selección.

## 2.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES

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

### 2.2.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Las aseguradoras proponentes deben certificar que cumplen con los siguientes indicadores financieros, reflejando un panorama de la estabilidad y solidez, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados. Para ello, deberán suscribir el **Anexo No. 4: Carta modelo capacidad financiera**, acreditando los siguientes indicadores, de acuerdo a la información del formato 290 con corte a 31 de diciembre de 2023:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO
Resultado técnico – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$0
Rentabilidad patrimonial	Utilidad Neta / Patrimonio	Mayor o igual a 20.26%
Índice de Siniestralidad – Vida Grupo	Siniestralidad Cuenta Compañía / Primas Devengadas, según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor o igual a 37%
Respaldo de la Reserva	(13-Inversiones + 1680- Reservas Técnicas parte Reaseguradores) / 26-Reservas	Mayor o igual a 1x
Patrimonio Técnico vs. el Patrimonio Adecuado	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	Mayor o igual a 0x

### 2.2.2.PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Las aseguradoras proponentes deben acreditar que cuentan con un Plan de Contingencia y de Continuidad del Negocio. Por tanto, deberán suscribir el **Anexo No. 5: Carta Modelo Plan de Continuidad del Negocio**, debidamente diligenciado y firmado por el Representante Legal de la aseguradora proponente, notificando que su Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio incluye como mínimo:

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

### 2.2.3.EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Los oferentes deberán entregar una (1) certificación de un (1) cliente del sector financiero, con el cual tengan experiencia en los dos (2) últimos años, en el ramo de Vida Grupo el cual ampara a sus deudores.

Dicha certificación deberá incluir como mínimo:

- 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 de seguros.
- Número de asegurados incluidos.
- Número de siniestros atendidos.
- Valor indemnizado de los siniestros atendidos.
- Calificación general del servicio de la compañía: excelente, buena, regular o mala.

Las certificaciones deberán ser entregadas de acuerdo al **Anexo No. 6: Carta modelo de certificación de experiencia**. El anexo deberá estar acompañado de la certificación de la entidad, en la cual indique desde cuando tienen vínculos con la aseguradora, qué tipo de seguros tienen contratados y califique el servicio prestado con la siguiente escala: excelente, buena, regular o mala. Dicha certificación, deberá presentarse en papelería de la entidad financiera emisora, con los datos de contacto de la persona que firma para su respectiva verificación.

### 2.2.4.CENTROS DE ATENCIÓN

Las aseguradoras proponentes deben informar y demostrar que tienen presencia física, mediante oficinas de atención en las principales ciudades del país en donde **BBVA COLOMBIA** tiene establecidos sus centros territoriales, a saber: Bogotá D.C, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Para ello, deberán suscribir el **Anexo No. 7: Carta modelo de centros de atención**, con la relación de sus puntos de atención, incluyendo como mínimo:

- Ciudad
- Dirección física de la oficina.
- Datos de contacto de la persona que atenderá a **BBVA COLOMBIA**, en caso de resultar adjudicados:
  - Nombre completo.
  - Cargo.
  - Correo electrónico.
  - Teléfono y/o celular.

### 2.2.5.RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS

Las aseguradoras proponentes deben demostrar que: (1) 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. (2) Están en capacidad de tomar exámenes médicos a domicilio, para los clientes ubicados en las principales ciudades del país: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Buenaventura, Cajicá, Cartagena, Chía, Envigado, Floridablanca, Guacarí, Ibagué, Jamundí, Palmira, Pasto, Pereira, Piedecuesta, Sabaneta, Soacha, Soledad, Sopó y Villavicencio y (3)

Tienen establecido procedimiento para la toma de exámenes médicos en el exterior de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes de **BBVA COLOMBIA**.

Para la demostración de este requisito, las aseguradoras proponentes, deberán suscribir el **Anexo No. 8: Carta Modelo Red Médicas**, indicando:

- La ciudad o ciudades en la que tienen presencia de la red de atención.
- 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.

El anexo, deberá estar acompañado por el procedimiento empleado por la entidad aseguradora para la toma de exámenes médicos en sitio, a domicilio y en el exterior. Las aseguradoras Proponentes podrán ofertar mecanismos alternos para la suscripción del seguro, tales como telesuscripción, caso en el cual, deberán acompañar el anexo con el detalle del proceso.

#### **2.2.6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Las aseguradoras proponentes deberán acreditar mediante el **Anexo No. 9 Carta modelo sistema de atención al consumidor financiero SAC**, que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), que permita atender de manera efectiva y oportuna las reclamaciones por siniestros, al igual que los pagos de estos.

#### **2.2.7. REASEGUROS**

Los oferentes deberán entregar a **BBVA COLOMBIA**, la relación de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación. Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben cumplir con lo siguiente:

Estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior .

La información previamente descrita deberá ser registrada en el **Anexo No. 10: Carta modelo reaseguros**.

#### **2.3. ENTREGA DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

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

Dicha información deberá ser depositada en las fechas establecidas en el cronograma del proceso, por medio virtual al buzón: [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com) con copia a [paulocesar.sastoque@bbva.com](mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com).

#### **2.4. CONFIRMACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

Realizado el proceso de verificación de los requisitos de admisibilidad y surtida la fase de subsanación a la que refiere el cronograma del presente proceso de licitación, **BBVA COLOMBIA** procederá a informar, la relación de aseguradoras que cumplieron los requisitos exigidos y por tanto, se encuentran facultadas a participar en el proceso de licitación pública No. 1. Así mismo, informará de manera escrita a las aseguradoras que no cumplieron con los requisitos y su respectiva justificación.

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

## **2.5. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA**

Cuando las aseguradoras proponentes no cumplan los requisitos de admisibilidad requeridos por **BBVA COLOMBIA**, mediante el presente pliego de condiciones para participar en el proceso de licitación pública No. 1, es claro que no adquieren ningún derecho, ni **BBVA COLOMBIA** asume ninguna responsabilidad.

## **2.6. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS**

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

## **CAPÍTULO III**

### **DE LA INVITACIÓN**

#### **2.7. OBJETO DE LA INVITACIÓN**

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

#### **2.8. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES**

Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras proponentes, estas podrán formular preguntas en las fechas establecidas en el cronograma del proceso, a través del **Anexo No. 11: Formato de Presentación de Preguntas Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones**. Para ello, deberán tener en cuenta las siguientes premisas:

- **BBVA COLOMBIA** ha establecido que el tiempo para la recepción de consultas, inquietudes y aclaraciones será perentorio. Es decir, que por única vez serán atendidas a través del correo electrónico [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), con copia a [paulocesar.sastoque@bbva.com](mailto:paulocesar.sastoque@bbva.com)
- **BBVA COLOMBIA** no considerará las Consultas, Inquietudes y Aclaraciones remitidas en fechas y medios diferentes a los establecidos en el cronograma del proceso.
- Ninguna aclaración verbal por parte de **BBVA COLOMBIA** podrá afectar el alcance y condiciones del Pliego de Condiciones. Para estos efectos sólo se tendrán como válidas las comunicaciones que se hagan a través de los canales dispuestos para tal fin.
- Las comunicaciones y avisos que **BBVA COLOMBIA** emita por escrito a través del a través del correo electrónico [bancaseguros-colombia.group@bbva.com](mailto:bancaseguros-colombia.group@bbva.com), en las oportunidades previstas en el cronograma, en relación con la presente Invitación PÚBLICA, pasarán a formar parte integral de la misma y por ende, de este Pliego de Condiciones.

## 2.9. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES

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

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

## 2.10. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA

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

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

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

La garantía deberá ser entregada junto con los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía; (ii) Documentos Anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y (iii) Constancia de pago de la prima.

### 2.10.1. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA.

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

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

## 2.11. ENTREGA DE LA POSTURA

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

- Las aseguradoras proponentes deberán suscribir el **Anexo No. 15: Carta Modelo Presentación de la Oferta.**

- Las Posturas deberán presentarse en sobre cerrado, dando plena observancia al orden propuesto en el Pliego de Condiciones, de acuerdo con la tabla de contenido de la información presentada.
- Cada una de las hojas que componen la Postura y sus anexos, sin excepción alguna, deben estar debidamente numeradas en forma ascendente, partiendo de la número 1 desde la primera hoja y subsiguientes.
- La postura debe presentarse en forma clara, diligenciada en medio físico y sin enmendaduras o borrones.
- La Postura debe contener una tabla de contenido de información sobre los capítulos y documentos que la integran.
- No se podrán presentar dos o más posturas, ni posturas parciales, condicionadas, por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales.
- Las posturas deberán tener validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las posturas, conforme al cronograma del presente pliego.

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

## **2.12. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA POSTURA**

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

## **2.13. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA POSTURA**

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

## **2.14. ACEPTACIÓN DE UNA POSTURA**

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

## 2.15. ADJUDICACIÓN

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

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

Fórmula de cálculo de tasa ponderada:

Sean:

I = Edad alcanzada

VAi = Cúmulo de valor asegurado de los clientes de edad i

TI = Tasa comercial de la edad alcanzada en % mensual (6 decimales)

TP = Tasa ponderada por ciento

$$TP = \frac{\sum_{i=18}^{90} VA_i * TI}{\sum_{i=18}^{90} VA_i} \text{ Por ciento (\%)}$$

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

Solo se ponderarán las tasas presentadas para clientes tradicionales.

## 2.16. CIERRE DEL PROCESO DE LICITACIÓN

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

## 2.17. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA TRAS LA ADJUDICACIÓN

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

- El original de la póliza objeto del presente proceso de selección, debidamente suscrita por el representante legal de la aseguradora proponente.
- Los anexos que forman parte integral de la póliza y en los cuales constan las coberturas, amparos y exclusiones.

- El original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral **4.12.5 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**, junto con su respectivo soporte de pago.
- La información necesaria para informar a los deudores y locatarios de **BBVA COLOMBIA**, las condiciones del seguro contratado. Lo anterior, teniendo en cuenta los plazos previstos por la normatividad en seguros y la Circular Básica Jurídica.

#### **2.18. DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PÚBLICA A COTIZAR**

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

- En el evento en que no se presenten posturas.
- Cuando ninguna compañía de seguros presente requisitos de admisibilidad.
- Cuando según los criterios de calificación establecidos por **BBVA COLOMBIA**, ninguna postura se ajuste a los requerimientos del pliego de condiciones y sus anexos.
- Cuando se tenga conocimiento de situaciones generadoras de conflictos de interés y/o fuga de información que amenace la imparcialidad del presente proceso de selección.
- Cuando los oferentes suministren información inexacta que impida el desarrollo y culminación del proceso de selección.
- En los demás casos establecidos por la normatividad aplicable.

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

#### **2.19. EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

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

#### **2.20. TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE A LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

Al momento de la transición de la Aseguradora Saliente a la aseguradora adjudicataria, la Aseguradora Saliente podrá cobrar las primas una vez realizada la liquidación correspondiente a la cobertura hasta el día 01 de enero de 2023.

La aseguradora adjudicataria recibirá las primas correspondientes a los asegurados incluidos en la póliza colectiva a partir del 01 de enero de 2023 a las 00:00 horas y asimismo asumirá las coberturas desde este momento.

## CAPÍTULO III

### 3. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN

#### 3.1. 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.

#### 3.2. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La vigencia de los seguros a contratar será de veinticuatro (24) meses, que comenzarán a regir el 01 de enero de 2025 a las 00:00 horas y hasta el 31 de diciembre de 2025 a las 24:00 horas, prorrogable por un periodo igual.

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

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

##### 3.2.1. VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA

La vigencia será de un año, contado a partir del primero (1) de enero del año dos mil veinticinco (2025), desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veinticinco (2025), a las 24:00 horas, con la posibilidad de prórroga por un año más según lo determine **BBVA COLOMBIA**.

##### 3.2.2. VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES

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

- **Fecha inicio de vigencia:** Desde el inicio del desembolso del crédito para clientes nuevos y desde la fecha de vencimiento de la póliza de seguro deudor presentada como endoso en los siguientes casos: (1) Cuando el cliente no presente la renovación de su endoso y (2) Cuando la Compañía de Seguros que emitió este, nos notifique la cancelación del seguro.
- **Fecha fin de Vigencia:** Hasta la cancelación de la obligación financiera o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. Para cartera titularizada, el seguro tendrá vigencia mientras el crédito se encuentre activo, sin cancelarse por mora o por judicialización o castigo. En los casos de ventas de cartera a una entidad diferente a la Titularizadora Colombiana S.A., o cuando la entidad compradora no mantenga la administración de los créditos con **BBVA**

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

### **3.2.3. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

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

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

### **3.3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SEGUROS**

Las condiciones generales del contrato de seguros, amparos, coberturas, edades de ingreso y permanencia, condiciones de asegurabilidad y documentación requerida en caso de siniestro serán regidas por el **Anexo No. 12. Slip de Condiciones mínimas requeridas**.

### **3.4. 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 de la emisión del dictamen de calificación de invalidez y/o muerte del asegurado, si el crédito está otorgado en Unidades de Valor Real el valor se expresará en dichas unidades y se pagarán a la cotización del día en el cual la aseguradora adjudicataria gire estos valores.

### **3.5. CONTINUIDAD DE COBERTURA**

La aseguradora adjudicataria amparará a todos y cada uno de los clientes y locatarios del **BBVA COLOMBIA** que venían asegurados, otorgando continuidad de la cobertura con independencia que exista o no declaración de asegurabilidad, debiendo mantener las condiciones inicialmente pactadas (extraprima o limitación de coberturas), sin que se pueda excepcionar preexistencia. La aseguradora adjudicataria no podrá exigir a los clientes actuales ni al **BBVA COLOMBIA** mayores requisitos a los ya cumplidos con anterioridad, ni exámenes adicionales en el entendido que se trata de un riesgo ya asumido.

Para los casos de reestructuraciones y normalizaciones de crédito, el seguro continuará con las condiciones aprobadas en el crédito inicial. Para estos casos, no se firmará un nuevo formato de solicitud ni tendrá una valoración de suscripción por parte de la aseguradora adjudicataria ya que se tomará el originalmente firmado para el crédito original, en la medida que se trata de una única la relación, ininterrumpida. Esto mismo aplica para los clientes que se encuentren en trámite de la formalización de su crédito y su seguro y hayan sido valorados por la aseguradora adjudicataria.

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

Si durante la vigencia del proceso de licitación al que refiere el presente pliego, **BBVA COLOMBIA** detecta clientes que carezcan de seguro por: (1) Créditos normalizados, (2) Créditos sin seguros, (3) Endosos vencidos, (4) Endosos revocados y/o (5) Cancelación del endoso por parte del asegurado, la aseguradora adjudicataria en pro de garantizar la cobertura de los clientes y locatarios del **BBVA**

**COLOMBIA**, deberá garantizar la cobertura, mediante inclusión en la póliza colectiva de **BBVA COLOMBIA** sin restricciones o condiciones de aseguridad.

Para hacer efectivo el trámite de pólizas endosadas, **BBVA COLOMBIA** enviará a la aseguradora adjudicataria, la relación de clientes que carecen de cobertura, para que ésta (aseguradora adjudicataria) realice la inclusión en la póliza colectiva de **BBVA COLOMBIA**, hasta que el cliente presente la póliza endosada.

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

### **3.7. TARIFAS DE SEGUROS, RECAUDO DE PRIMAS Y TARIFAS DE RECAUDO**

#### **3.7.1. TARIFAS DE SEGUROS**

Las aseguradoras proponentes presentarán sus posturas como una tasa de prima mensual incluyendo el IVA, expresada en porcentaje del monto asegurado de los riesgos que se licitan en el presente proceso de selección. La tasa, deberá presentarse por la edad alcanzada al momento de la facturación mensual del crédito o contrato de leasing habitacional, con una precisión de seis (6) decimales y deberá registrarse el valor en números y letras. En el evento en que se presente divergencia entre el valor expresado en números y en letras, valdrá la cantidad expresada en letras.

Las posturas deberán presentar sus términos para los deudores y locatarios actualmente asegurados, así como para aquellas operaciones que se hagan en el futuro, sin hacer ningún tipo de distinción entre los actuales y los nuevos.

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

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. Será facultad del **BBVA COLOMBIA** aplicar o no los descuentos mencionados anteriormente.

Para los Empleados Grupo **BBVA COLOMBIA**, las aseguradoras proponentes deberán presentar su postura en tasa única, incluyendo IVA expresada en porcentaje, con una precisión de seis dígitos, la cual en ningún caso podrá exceder el 0,0175000% mes incluyendo IVA.

Las posturas deberán incluir la tasa ponderada de acuerdo a la fórmula establecida en el numeral **3.9 ADJUDICACIÓN**.

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

#### **3.7.2. RECAUDO DE PRIMAS**

**BBVA COLOMBIA**, pone a disposición de la aseguradora adjudicataria su infraestructura física y tecnológica para el recaudo de las primas de seguros. Si la aseguradora adjudicataria opta por utilizar este servicio, **BBVA COLOMBIA** realizará el recaudo de las primas en conjunto con la cuota del crédito o canon del leasing según sea su periodicidad (Mensual, bimestral, trimestral, semestral) y pagará los valores cobrados a cada cliente con crédito hipotecario y/u operación de leasing habitacional a la compañía de seguros, en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismos y entregándose al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto **4.2.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**. Para el caso de Leasing, **BBVA COLOMBIA** pagará los valores cobrados a la compañía de seguros, el mes siguiente a efectuar el recaudo, tras el proceso de conciliación. De esta manera, trasladará los recursos a la aseguradora adjudicataria para

todos los contratos, no uno a uno. Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora y se cancelará en los casos que se castigue el contrato.

En caso que la aseguradora adjudicataria opte por utilizar el servicio de recaudo por parte de **BBVA COLOMBIA**, deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros dentro de **BBVA COLOMBIA** para el pago de las correspondientes primas de seguros. Así mismo, deberá realizar una integración tecnológica a través de web service u otras herramientas, para la recepción de la información requerida para administración de los procesos de seguros. Dicha información, será entregada por **BBVA COLOMBIA**, de forma mensual bajo la estructura actualmente establecida, a través de medios electrónicos.

### 3.7.3. TARIFA DE RECAUDO

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

En caso de 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 QUINCE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$15.299.00) + IVA por cada recaudo. Para mayor claridad sobre la tarifa de recaudo consultar el **Anexo No. 14. Tarifa de Recaudo**.

Este valor se 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.

Las tarifas cobradas por **BBVA COLOMBIA** están publicadas en la siguientes dirección electrónica <https://www.bbva.com.co/personas/informacion-practica/tasas-y-tarifas.html#cuentas-de-ahorro-corriente>, se indica que el canal más utilizado para el recaudo es el canal digital.

Nota: Se aclara que la tarifa cobrada es equivalente a los costos asociados a operaciones en oficina por su complejidad tecnológica, administrativa que conlleva la administración de la prima seguro y su transmisión a la compañía de seguros seleccionada. Para mayor claridad sobre la tarifa de recaudo consultar el **Anexo No. 14. Tarifa de Recaudo**.

### 3.8. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS

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

### 3.9. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES

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

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

### 3.10. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

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

- Un Gerente de la cuenta, quien será el encargado de manejar la relación **BBVA COLOMBIA** 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.
- Cuatros (4) analistas de seguros encargados de la operación diaria de las pólizas de seguros.

#### 3.10.1. FUNCIONES DE LA INFRAESTRUCTURA REQUERIDA

El equipo de trabajo designado por la compañía de seguros que resulte adjudicada deberá estar en capacidad de:

- Asesorar a los clientes de la red bancaria acerca de los productos de seguros asociados a créditos hipotecarios y/o leasing habitacional.
- Asesorar a funcionarios de **BBVA COLOMBIA**, sobre el manejo operativo de las pólizas de seguro objeto del presente proceso de licitación.
- Apoyar a la Red y FFVV de **BBVA COLOMBIA** en los trámites de realización de exámenes médicos cuando sean necesarios para la suscripción de la póliza de seguros.
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros.
- Realizar seguimiento 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 la gestión del programa de seguros adjudicado.
- Preparación, coordinación y ejecución de capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados a través del presente proceso de licitación par: pagos de siniestros, aprobación de seguros que requieran exámenes, 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.
- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de créditos hipotecarios y/u operaciones de Leasing habitacional, que se relaciona a continuación, en sobre producto y estrategias de ventas:

ZONA	CANTIDAD	DIRECCIÓN OFICINA	CIUDAD RESIDENCIA
Bogotá Central	1	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bogotá
Bogotá Norte	1	Carrera 15 No 93-75 Piso 1 Territorial Bogotá	Bogotá
Bogotá Sur	1	Carrera 15 No 93-75 Piso 1 Territorial Bogotá	Bogotá
Altiplano	1	Carrera 15 No 93-75 Piso 1 Territorial Bogotá	Bogotá
Oriente	1	Calle 13 No 2-38 Piso 2	Ibagué
Santander	1	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bucaramanga
Alto Caribe	1	Carrera 51B No 80 - 58. Piso 8 Edificio Smart Office	Barranquilla
Caribe Medio	1	Centro Plaza de la Aduana No 4-65 Piso 2	Cartagena
Medellín Norte	1	Carrera 47 No 1 sur 31, Piso 7	Medellín
Medellín Sur	1	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
Pacífico Sur	1	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Cali

### 3.10.2. ÁREAS ESPECIALIZADAS

Así mismo y 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 para la ejecución de las siguientes actividades:

#### 3.10.2.1. ÁREAS DE SUSCRIPCIÓN

Encargadas de atender las valoraciones de los riesgos, en concordancia de lo mencionado en los numerales **2.2.4 CENTROS DE ATENCIÓN, 2.2.4 RED MÉDICA Y DE LABORATORIOS y 4.11. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**. Dicha área estará encargada de emitir los certificados individuales de seguro a través del aplicativo que **BBVA COLOMBIA** disponga para tal fin.

#### 3.10.2.2. ÁREA DE SINIESTROS

Encargada de atender adecuadamente los trámites en los términos del contrato y con los acuerdos de servicio indicados en el punto **4.11. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL 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.

La aseguradora adjudicataria debe disponer de herramienta tecnológica que permita la administración del proceso de reclamación por siniestros. La herramienta tecnológica deberá al menos soportar la carga de los documentos soporte del siniestro, informar el estado y respuesta del mismo.

El costo de la instalación de dicha herramienta debe ser asumido por el oferente adjudicatario, así como los costos que incurra el **BBVA COLOMBIA** en la instalación en cada uno de los computadores y su puesta en funcionamiento a nivel nacional.

El oferente adjudicatario deberá entregar el manual de dicha herramienta, así como realizar las capacitaciones a nivel nacional para el correcto manejo de la misma, de manera presencial, así como incurrirá en los costos asociados a esta capacitación.

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

La aseguradora adjudicataria revisará y dará trámite a aquellas reclamaciones por siniestros en caso de que por un error u omisión de **BBVA COLOMBIA** no se cuente con la solicitud de asegurabilidad.

#### 3.10.2.3. ÁREA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Encargada de atender las peticiones o quejas de clientes como a las solicitadas por entes de control. Esta atención quedará enmarcada dentro del numeral **4.11. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**.

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. Igualmente el oferente

se compromete a prestar asesoría a los funcionarios del **BBVA COLOMBIA** para despejar dudas acerca del producto y procesos derivados del seguro contratado.

Para la acreditación de la infraestructura operativa a la cual hace referencia el numeral **4.10. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA**, los oferentes deberán entregar:

- Organigrama del personal puesto a disposición de **BBVA COLOMBIA**, incluyendo el currículum de los cinco funcionarios requeridos
- Flujograma de los circuitos expuestos en el numeral **4.2.10. ÁREAS ESPECIALIZADAS**.
- Esquema de atención al cliente, con los canales de atención requeridos en el numeral **4.10.2.3. ÁREA DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**.

### **3.11. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

La información concerniente a los informes, comités, indicadores de gestión y acuerdos de nivel de servicio serán regidos por el **Anexo No. 13. Comités, Informes, Acuerdos de Servicio e Indicadores de Gestión**.

### **3.12. OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

#### **3.12.1. ADHESIÓN FILOSOFÍA CORPORATIVA BBVA**

**BBVA COLOMBIA**, ha definido que la aseguradora adjudicataria debe incorporar su filosofía corporativa en el trato y servicio que ofrecen a los clientes internos y externos derivados del presente proceso de selección. Por lo anterior, la aseguradora que resulte adjudicada deberá propender por el compromiso con los clientes de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio expuestos en el numeral **4.11. INFORMES, COMITÉS, INDICADORES DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO** del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto **4.1. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**, esto aunado a los resultados de los comités donde se definirán las estrategias para mejora continua de procesos de atención a clientes internos y externos.

#### **3.12.2. ENVÍO DE COMUNICACIONES**

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

#### **3.12.3. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL**

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

#### **3.12.4. NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS**

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

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

### 3.12.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La aseguradora adjudicataria se obliga a constituir a su costa y a favor de **BBVA COLOMBIA**, una garantía irrevocable de cumplimiento, que ampare la totalidad de los perjuicios derivados por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente proceso de selección, de acuerdo a las siguientes características:

- **Asegurado- Beneficiario:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA- NIT 860003020 – 1.
- **Afianzado:** El (los) oferente (s).
- **Vigencia:** La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación. En caso de que el contrato de seguro se prorrogue, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia total de los contratos de seguro.
- **Valor Asegurado:** QUINCE MIL MILLONES DE PESOS (\$15.000.000.000.00).

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

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

CAPÍTULO IV

4. ANEXOS

RELACIÓN DE ANEXOS PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA No.1 DE 2024: SEGURO VIDA DEUDOR CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y LEASING HABITACIONAL					
Ane xo	Descripción	Diligenci ar	Firmar	Adjuntar	Informati vo
1	Acuerdo de confidencialidad	x	x	x	
2	Carta Modelo Presentación Requisitos de Admisibilidad	x	x	x	
3	Instructivo de diligenciamiento de acuerdo de confidencialidad				x
4	Carta Modelo Capacidad Financiera	x	x	x	
5	Carta Modelo Plan de Continuidad del Negocio	x	x	x	
6	Carta Modelo de Certificación de Experiencia	x	x	x	
7	Carta Modelo Centros de Atención	x	x	x	
8	Carta Modelo Red Médica y de Laboratorios	x	x	x	
9	Carta Modelo Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC	x	x	x	
10	Carta Modelo Reaseguros	x	x	x	
11	Formato de Presentación de Preguntas Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones	x	x	x	
12	Slip con las Condiciones Mínimas Requeridas.	x		x	
13	Comités, Informes, Acuerdos de Servicio e Indicadores de Gestión	x		x	
14	Tarifa de recaudo				x
15	Carta Modelo Presentación de la Oferta	x	x	x	
16	Justificación de los Requisitos Adicionales de Admisibilidad				x
17	Información histórica de la cartera				x
18	Carta Modelo Presentación Oferta Económica	x	x	x	