

BANCO DAVIVIENDA S.A.

PLIEGO DE CONDICIONES

**PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SEGUROS
No. 002 de 2020**

**OBJETO: LA SELECCIÓN DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA PARA EL
OTORGAMIENTO DEL CONTRATO COLECTIVO DEL SEGURO DE VIDA GRUPO
DEUDORES ASOCIADO A LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS DE VIVIENDA Y
LEASING HABITACIONAL DEL BANCO DAVIVIENDA S.A.**

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	6
2. CRONOGRAMA	6
3. INTERPRETACIÓN	8
4. DEFINICIONES	9
5. INTERESES Y BIENES A ASEGURAR	11
6. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE	11
7. PLAZO DEL CONTRATO A ADJUDICAR	12
8. CORREDOR DE SEGUROS	12
9. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD	12
10. CONFIDENCIALIDAD	13
11. FASE DE ADMISIBILIDAD	14
11.1. COSTO POR RECAUDO	14
11.2. PREGUNTAS Y OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES	15
11.3. PUBLICACIÓN DE MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES A INTERESADOS	16
11.4. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR	16
11.4.1. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD GENERALES	16
11.4.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL.	17
11.4.3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA EXPERIENCIA Y ATENCIÓN.	19
11.4.3.1. RED DE OFICINAS	19
11.4.3.2. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA	19
11.4.4. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CIBERSEGURIDAD	20
11.4.5. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON EL	



REASEGURO	20
11.4.6. PRINCIPIO DE EQUIDAD DE PRIMAS Y PRINCIPIO DE SUFICIENCIA DE PRIMAS	20
11.5. COASEGUROS	20
11.6. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO	21
11.7. PRESENTACIÓN DE CARTA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	21
11.8. ENTENDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO	21
12. FASE DE POSTURAS	22
12.1. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	22
12.2. PREGUNTAS SOBRE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS	22
12.3. POSTURA BÁSICA	22
12.4. CARTA DE PRESENTACIÓN	23
12.4.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO	23
12.4.1.1. AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL CORRESPONDIENTE	23
12.4.1.2. PODER	23
12.4.1.3. CERTIFICACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PARAFISCALES	24
12.4.1.4. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA - MONTO Y TÉRMINO	24
12.4.2. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO	25
12.4.2.1. ANEXO TÉCNICO - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SEGURO	25
12.4.3. OTROS DOCUMENTOS	25
12.4.4. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA	26
12.5. FECHA DE CIERRE DE LA FASE DE POSTURAS	26
12.6. LUGAR DE ENTREGA DE LA POSTURA	27
12.7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	27



12.8. ADMISIÓN Y RECHAZO DE LAS POSTURAS	28
12.9. DESEMPATE EN LA CALIFICACIÓN DE UNO O MÁS PROPONENTES.	29
12.10. ADJUDICACIÓN	29
12.11. DECLARATORIA DE DESIERTA	29
13. OBLIGACIONES CONTRACTUALES	30
13.1. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO.	30
13.2. OBLIGACIÓN DE PAGAR LA PRIMA	30
13.3. AVISO DE INCUMPLIMIENTO	30
13.4. MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN	31
13.5. MODIFICACIONES AL CONTRATO VINCULADO	31
13.6. SUBROGACIÓN	31
13.7. AMPARO AUTOMÁTICO - EXTENSIÓN AUTOMÁTICA DE COBERTURA	31
13.8. AMPARO AUTOMÁTICO - ADICIÓN DEL VALOR ASEGURADO	31
13.9. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y SEGURIDAD	32
13.10. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN	32
13.11. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL	32
13.12. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO	33
13.13. ENTREGA DE LAS PÓLIZAS MATRICES Y CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO	33
13.14. PÓLIZAS ADICIONALES	33
13.15. CONTRATOS DE REASEGURO	34
13.16. SERVICIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES	34
13.17. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS	34
13.18. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA.	35
13.19. ATENCIÓN DE SINIESTROS	36



13.20. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO	37
13.21. PAGO DE LAS PRIMAS	37
13.22. PAGO DE SINIESTROS	38
13.23. FLUJOGRAMAS Y MANUALES DE OPERACIÓN	39
13.24. CESIÓN DE DERECHOS EN LOS CONTRATOS DE SEGURO	39
13.25. CESIÓN DEL CONTRATO	39
13.26. RED DE ATENCIÓN MÉDICA	40
14. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	40
14.1. EFECTIVIDAD DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO	40
14.2. CLÁUSULA PENAL	41
14.3. ESQUEMA DE INCUMPLIMIENTOS Y MULTAS	41
14.3.1. ATENCIÓN DE SINIESTROS:	41
14.3.2. EXÁMENES MÉDICOS	41
14.3.3. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y AUDIENCIAS JUDICIALES	42
14.4. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE SEGUROS	43

1. OBJETO

Atendiendo las disposiciones legales vigentes y especialmente el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, modificado por los Decretos 673 de abril 2 de 2014, 1745 de septiembre 12 de 2014 y 1534 de septiembre 29 de 2016 , expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; reglamentado por la Circular Externa No. 022 de julio 30 de 2014, modificada por la Circular Externa No. 003 de febrero 28 de 2017, ambas incorporadas a la Circular Básica Jurídica o Circular Externa No. 029 de octubre 1 de 2014, todas ellas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco Davivienda, en adelante EL BANCO, invita a las compañías de seguros autorizadas para operar en Colombia el ramo de Vida Grupo Deudores que amparen los riesgos de incapacidad total y permanente y muerte de sus deudores, para que presenten condiciones de aseguramiento que de acuerdo con lo solicitado en el presente documento, deben otorgarse para la adecuada protección de los intereses de los deudores y locatarios del BANCO en la cartera hipotecaria de vivienda y de Leasing Habitacional.

Lo anterior, con el objeto de asegurar que EL BANCO contrate en nombre de sus deudores y locatarios los seguros asociados a los créditos a cargo de sus deudores, garantizados con hipotecas y las operaciones de Leasing Habitacional, en las mejores condiciones que garanticen y protejan la libertad de contratación de los deudores y locatarios como asegurados.

2. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE
Notificación a la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el inicio del proceso	Martes 1 de septiembre 2020	Comunicación a través de SIRI	Banco Davivienda S.A.
Invitación a las aseguradoras e información de los requisitos de admisibilidad	Lunes 7 de septiembre 2020	Correo electrónico aseguradoras Página web: www.davivienda.com	Banco Davivienda S.A.
Manifestación de interés en participar, acreditar calificación de fortaleza financiera, remisión carta de autorización retiro del Pliego de Condiciones y acuerdo de confidencialidad	Lunes 14 de septiembre 2020	Correo Electrónico: licitacionseguros@davivienda.com	Aseguradoras Interesadas
Entrega del Pliego de	Martes 15 de	Correo electrónico	Banco Davivienda



Condiciones y sus anexos a las Aseguradoras Interesadas	septiembre de 2020	aseguradoras	S.A.
Preguntas y observaciones al Pliego de Condiciones	Miércoles 23 de septiembre de 2020 hasta las 6:00 p.m.	Correo Electrónico: licitacionseguros@davivienda.com	Aseguradoras Interesadas
Notificación y Publicación de las preguntas formuladas y las respuestas del Banco. Publicación de modificación al Pliego de Condiciones de ser procedente	Jueves 1 de octubre de 2020	Correo electrónico aseguradoras Página web: www.davivienda.com	Banco Davivienda S.A.
Presentación cumplimiento de los requisitos de admisibilidad generales y particulares	Viernes 9 de octubre de 2020 hasta 6:00 p.m.	Correo Electrónico: licitacionseguros@davivienda.com	Aseguradoras Interesadas
Notificación a las aseguradoras interesadas que no cumplen con los requisitos de admisibilidad para saneamiento de inconformidades	Viernes 16 de octubre de 2020	Correo electrónico aseguradoras	Banco Davivienda S.A.
Plazo para saneamiento de inconformidades respecto de los requisitos de admisibilidad.	Sábado 17 al sábado 24 de octubre de 2020 hasta las 6:00 p.m.	Correo Electrónico: licitacionseguros@davivienda.com	Aseguradoras Interesadas
Notificación a todos los interesados informando quienes de ellos cumplen con los requisitos de admisibilidad y pasan a la ronda de postura como Interesados Habilitados	Martes 3 de noviembre de 2020	Correo electrónico aseguradoras Página web: www.davivienda.com	Banco Davivienda S.A.
Entrega a los Interesados Habilitados de Información Necesaria para Presentar Postura	Martes 3 de noviembre de 2020	Correo electrónico aseguradoras	Banco Davivienda S.A.
Preguntas sobre la información Necesaria para Presentar Postura	Viernes 6 de noviembre de 2020 hasta las 6:00 p.m.	Correo Electrónico: licitacionseguros@davivienda.com	Aseguradoras Interesadas
Respuestas a preguntas sobre la información necesaria para presentar posturas	Jueves 12 de noviembre de 2020	Correo electrónico aseguradoras	Banco Davivienda S.A.
Entrega de posturas	Jueves 26 de noviembre de 2020, en horario de 9:00 a.m. hasta las 10:00 a.m.	Correo Electrónico: licitacionseguros@davivienda.com	Aseguradoras Interesadas



Audiencia de Apertura de Posturas Y Adjudicación	Jueves 26 de noviembre de 2020 a las 10:00 a.m.	Audiencia virtual	Banco Davivienda S.A.
Publicación resultados del proceso de contratación y acta de adjudicación en página web. Notificación de resultados a la Superintendencia Financiera	Viernes 27 de noviembre de 2020	Comunicación a través de SIRI Página web: www.davivienda.com	Banco Davivienda S.A.
Información al deudor/locatario una vez se adjudique el Proceso de Contratación, sobre el resultado del mismo a través del medio en el que recibe comunicaciones regularmente	Durante enero de 2020 se envía en el extracto (físico, electrónico)	Envío comunicaciones físicas y electrónicas	Banco Davivienda S.A.
Entrega póliza de cumplimiento Entrega de la Póliza Matriz	Martes 23 de marzo de 2021	Banco Davivienda - Edificio Torre 26, Calle 26 # 69-63, piso 9, Bogotá, D.C.	Aseguradora Adjudicataria
Inicio de vigencia del contrato	Miércoles 31 de marzo de 2021 a las 24:00 horas		Aseguradora Adjudicataria
Publicación de póliza matriz en página web banco.	Miércoles 31 de marzo de 2021	Página web: www.davivienda.com	Banco Davivienda S.A.
Entrega listado de deudores/locatarios a la Aseguradora Adjudicataria para la expedición de los certificados Individuales de seguro con corte a marzo 31 de 2021	Viernes 9 abril de 2021	Envío a la Aseguradora Adjudicataria	Aseguradora Adjudicataria
Entrega de certificados individuales por cliente/ riesgo por parte del Banco.	Lunes 10 de mayo de 2021 y en el extracto del corte siguiente a la entrega del certificado.	Envío comunicaciones físicas y electrónicas / Publicación página web.davivienda.com	Banco Davivienda S.A.

3. INTERPRETACIÓN

Este Pliego de Condiciones debe ser interpretado como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas individualmente y de manera separada de lo que indica dentro del contexto en el cual se encuentran incluidas. Se entiende que hacen parte integrante del presente Pliego de Condiciones, sus Anexos.



Este Pliego de Condiciones constituye la regulación íntegra y autónoma del Proceso de Contratación sin que ningún otro documento, comunicación, antecedente, borrador, etc. sirva de fuente de regulación del mismo. Por lo tanto, las respuestas a las preguntas u observaciones formuladas y publicadas no tienen fuerza vinculante en el presente proceso, estas son de carácter orientador y no modifican los términos dispuestos en este Pliego, el cual sólo podrá ser modificado mediante Adenda. En caso de discrepancia entre el Pliego de Condiciones y las respuestas a las preguntas y observaciones formuladas, así como las posturas, primará el Pliego.

4. DEFINICIONES

Para los fines de este Proceso de Contratación y a menos que expresamente se estipule de otra manera, las palabras que inicien en mayúscula tendrán el significado asignado a dichos términos en este numeral. Las palabras técnicas y científicas que no se encuentren definidas expresamente en este Pliego de Condiciones tendrán los significados que les corresponda según la técnica o ciencia respectiva y las demás palabras se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas. Para efectos de este Pliego de Condiciones, se establecen las siguientes definiciones, la cuales podrán ser usadas tanto en singular como en plural:

- 4.1. **Adenda:** Es el documento emitido por EL BANCO con el cual modifica el Pliego de Condiciones.
- 4.2. **Aseguradora Adjudicataria:** Es la aseguradora que haya resultado seleccionada con el presente Proceso de Contratación y con la cual, se celebrará el o los correspondientes Contratos para la prestación de los servicios objeto del mismo. En el evento en que la Postura seleccionada se haya presentado bajo la figura de Coaseguro, se entenderá que el término Aseguradora Adjudicataria se utiliza en plural.
- 4.3. **Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad:** Es el documento por medio del cual los Interesados manifestarán y presentarán al BANCO los documentos en los que constan que cumple(n) con cada uno de los Requisitos de Admisibilidad, conforme al Anexo No. 1 del Pliego de Condiciones del proceso licitatorio No. 002 de 2020.
- 4.4. **Coaseguro:** Es la unión de dos (2) o más aseguradoras para presentar de forma conjunta una Postura en el presente Proceso de Contratación.
- 4.5. **EL BANCO:** Es el Banco Davivienda S.A.
- 4.6. **Fase de Admisibilidad:** Es la primera instancia del presente Proceso de Contratación, durante la cual los Interesados deberán presentar la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad y demostrar que cumplen con los mismos.
- 4.7. **Fase de Posturas:** Es la segunda instancia del presente Proceso de Contratación, durante el cual los Interesados que hayan acreditado que cumplen con los Requisitos de Admisibilidad, deberán presentar sus Posturas, en los términos

consagrados en este presente Pliego de Condiciones.

- 4.8. Información Necesaria para Presentar Posturas:** Es aquella información que suministrará EL BANCO a los Interesados que cumplan con los Requisitos de Admisibilidad, una vez EL BANCO manifieste su conformidad con los documentos presentados, Información que deberá ser suficiente para presentar una Postura Informada en el presente Proceso de Contratación.
- 4.9. Interesado:** Es la compañía de seguros autorizada para operar en el país los ramos de Vida e Incapacidad Total y Permanente (ITP) o las que conformen un Coaseguro que presenten la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad con los soportes para demostrar que cumple con dichos requisitos. .
- 4.10. Interesado Habilitado:** Es aquel que habiendo presentado la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad, hubiese demostrado que cumple con los Requisitos de Admisibilidad.
- 4.11. Invitación:** Es la comunicación escrita que EL BANCO remite al representante legal de cada una de las aseguradoras nacionales autorizadas a operar en los ramos objeto del presente Proceso de Contratación y la cual fue enviada y se encuentra publicada en la página web de EL BANCO.
- 4.12. Pliego de Condiciones:** Es el presente documento, junto con sus anexos, que se entienden integrados a éste, el cual contiene las condiciones, derechos, obligaciones, plazos y procedimientos a los que se someten los actos de Invitación, recepción, valoración, decisión y demás aspectos relativos a este Proceso de Contratación, según se modifiquen o adicione en tiempo mediante Adendas.
- 4.13. Postura:** Es la propuesta económica de la tasa de prima mensual de seguros que deberá ser pagada por los deudores del BANCO de créditos hipotecarios de vivienda y locatarios de contratos de leasing habitacional la cual deberán presentar ante EL BANCO los Interesados Habilitados, durante la Fase de Posturas ajustada al Pliego de Condiciones.
- 4.14. Principio de Equidad de Primas:** Conforme a la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en su numeral 1.2.2.1 del Capítulo II del Título IV de la Parte II, la tarifa y el riesgo deben observar el principio de equidad, el cual consiste en que éstos “deben presentar una correlación positiva, de acuerdo con las condiciones objetivas del riesgo.”
- 4.15. Principio de Suficiencia de Primas:** Conforme a la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, en su numeral 1.2.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte II, la tarifa debe observar el principio de suficiencia, el cual consiste en “cubrir razonablemente la tasa de riesgo y los costos propios de la operación, tales como los costos de adquisición y los administrativos así como las utilidades”.
- 4.16. Proceso de Contratación:** Es el proceso licitatorio regulado a través del presente Pliego de Condiciones, abierto por EL BANCO para la contratación de los seguros aquí descritos, el cual se compone de la Fase de Admisibilidad y la Fase de Posturas.
- 4.17. Proponente:** El Interesado Habilitado que presentan Postura dentro de los términos, condiciones, exigencias y plazos establecidos en el presente Pliego de

Condiciones. En el evento en que la Postura seleccionada se haya presentado bajo la figura de Coaseguro, se entenderá que el término Proponente se utiliza en plural.

4.18. Requisitos de Admisibilidad: Son los requisitos generales y adicionales consagrados en las normas vigentes aplicables al Proceso de Contratación y en el numeral 11.4. del presente documento, que deberán ser acreditados durante la Fase de Admisibilidad por las compañías de seguros autorizadas para operar en Colombia el ramo de Vida e Incapacidad Total y Permanente (ITP) que estén interesadas en participar en el presente Proceso de Contratación.

5. INTERESES Y BIENES A ASEGURAR

Las pólizas a contratar por parte de EL BANCO a nombre y por cuenta de sus deudores y locatarios son las necesarias para amparar la Vida e Incapacidad Total y Permanente de los mismos, de acuerdo con las condiciones técnicas detalladas en el Anexo No. 5. La conformación de la cartera será especificada en la Información Necesaria para Presentar Posturas, a los Interesados que cumplan con los Requisitos de Admisibilidad.

El Seguro de Vida Grupo Deudores ampara a todas las personas que sean deudores del BANCO por el otorgamiento de créditos con garantía hipotecaria y/o contratos de leasing habitacional. Este proceso de contratación igualmente ampara a los deudores y/o locatarios de los nuevos créditos de vivienda y/o contratos de leasing habitacional que llegue a otorgar durante la vigencia de este contrato de licitación.

El proceso de contratación cubrirá durante su vigencia aquellos productos NUEVOS que EL BANCO comercialice en el mercado, por cualquier canal de venta y que corresponda a las líneas de créditos hipotecarios y/o operaciones de leasing habitacional.

6. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

Este Proceso de Contratación se regirá según las normas de derecho privado, dando pleno cumplimiento a las disposiciones legales vigentes aplicables y especialmente las consagradas en el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, tal como éste fue modificado por los Decretos 673 de abril 2 de 2014, 1745 de septiembre 12 de 2014 y Decreto 1534 de septiembre 29 de 2016, expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y lo reglamentado mediante Circulares Externas Nos. 022 de julio 30 de 2014 y 003 de febrero 28 de 2017, incorporadas a la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014, todas ellas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El presente Proceso de Contratación, así como el contrato a suscribirse como resultado del mismo, estarán sometidos a las normas civiles y comerciales que regulen la materia objeto de la presente contratación.

7. PLAZO DEL CONTRATO A ADJUDICAR

EL BANCO adjudicará el Contrato colectivo del Seguro de Vida Grupo Deudores asociados a los créditos Hipotecarios de Vivienda y operaciones de Leasing Habitacional, en adelante El Contrato, por un plazo de un (1) año, prorrogable hasta por un (1) año más. No obstante, EL BANCO podrá dar por terminado el plazo en cualquier momento, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna a favor de la Aseguradora Adjudicataria. La notificación de la terminación, por parte de EL BANCO, podrá ser parcial o total y se informará con un plazo mínimo de noventa (90) días calendario a la fecha prevista para la terminación, mediante comunicado enviado a la dirección del domicilio anotada en la Postura que se presente dentro de este Proceso de Contratación, con el fin de abrir un nuevo proceso licitatorio.

De acuerdo con lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por los Decretos 673 de 2014, 1745 de 2014 y 1534 de 2016 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Aseguradora Adjudicataria no podrá revocar unilateralmente el Contrato que se derive del presente Proceso de Contratación.

La adjudicación será por el término de un año iniciando a las veinticuatro (24) horas del 31 de marzo de 2021 hasta las veinticuatro (24) horas del 31 de marzo de 2022, renovable por solicitud del BANCO, hasta por un (1) año más y hasta cumplirse el plazo máximo de adjudicación señalado por la Ley.

8. CORREDOR DE SEGUROS

EL BANCO no usará los servicios de ningún corredor o intermediario de seguros en el presente Proceso de Contratación ni en la administración de las pólizas de seguros que del mismo se deriven.

9. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

El BANCO no tendrá responsabilidad ni obligación alguna en los siguientes eventos:

- 9.1.** Cuando los Interesados y/o Interesados habilitados no cumplan con los requisitos para contratar o no reúnan los Requisitos de Admisibilidad, es entendido que no adquieren ningún derecho, ni El BANCO asume ninguna responsabilidad para con estos, derivada del presente Proceso de Contratación.
- 9.2.** El BANCO no reconocerá ni asumirá o cancelará ningún tipo de retribución, compensación o pago a los Interesados y/o Interesados Habilitados, por los posibles costos directos o indirectos que puedan generarse como resultado de su participación en este Proceso de Contratación.

- 9.3. Sin perjuicio de lo señalado en la numeral 2.36.2.2.9 del Decreto 2555 de 2010, la entrega del Pliego de Condiciones a los Interesados, o la recepción de la Postura a los Interesados Habilitados, no compromete a EL BANCO en ningún acto o negociación que implique algún tipo de obligación o contraprestación económica directa o indirecta hacia los Interesados y/o Interesados Habilitados, o hacia cualquier tercero.
- 9.4. EL BANCO confirma que es una entidad bancaria de carácter privado con ánimo de lucro y que por lo tanto no está regido por la Ley 80 de 1993, ni por la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Ley 1508 de 2012, Decreto 1510 de 2013 y demás normas que regulen la contratación estatal.
- 9.5. EL BANCO informa que posee total autonomía en la formulación y ejecución de sus procesos administrativos de contratación y evaluación de los Interesados e Interesados Habilitados, así como para fijar, aplicar o modificar las normas, procedimientos y políticas que determinan el control interno y de auditoría de estos procesos.
- 9.6. Dentro de los términos máximos consagrados por las normas vigentes aplicables, cualquiera de las condiciones, tiempos, alcances y términos expuestos en este documento podrán ser modificados por EL BANCO mediante Adendas publicadas en la página WEB del BANCO. Las cartas y notificaciones de estas modificaciones harán parte integral del presente Pliego de Condiciones y por lo tanto la posterior presentación de la Carta de Cumplimiento de Requisitos de Admisibilidad y la Postura por parte de los Interesados se deberá ajustar integralmente a todos los aspectos y validaciones.
- 9.7. Las Posturas y sus anexos no serán devueltos de manera total o parcial a los respectivos Proponentes, ni tampoco se autorizará su posterior consulta.

10. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que haya sido o sea suministrada por EL BANCO en desarrollo del Proceso de Contratación es de su propiedad y por consiguiente los Interesados e Interesados Habilitados se comprometen a hacer uso de ésta exclusivamente para la presentación de la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad y la elaboración de la Postura y se obligan a guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Con la presentación de la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad y de la Postura, cada uno de los Interesados e Interesados Habilitados entienden y aceptan que la información suministrada por EL BANCO se entrega a una fecha determinada como cierre de la misma y por lo tanto está sujeta a cambios. Así mismo, entienden y aceptan que la información se encuentra cobijada por la confidencialidad en los términos previstos en el Acuerdo de Confidencialidad suscrito por los interesados, que fue entregado por éstos a EL BANCO al momento del retiro del Pliego de Condiciones.

11. FASE DE ADMISIBILIDAD

En esta primera fase del Proceso de Contratación, después de recoger el Pliego de Condiciones, los Interesados deberán demostrar que cumplen con los Requisitos de Admisibilidad aquí descritos solicitados por EL BANCO mediante la presentación de los soportes exigidos en cada caso.

11.1. COSTO POR RECAUDO

En atención a que EL BANCO realiza las labores de recaudo de cartera, mediante el uso de la infraestructura de que dispone para el ejercicio de su objeto social, EL BANCO cobrará mensualmente a la Aseguradora Adjudicataria el valor indicado en el siguiente cuadro, por concepto de recaudo de la prima de seguro por cada uno de los asegurados.

Este costo de recaudo aplica tanto para los asegurados, como para los que se aseguren en el futuro y se facturará por parte de EL BANCO mensualmente.

RAMOS	VALOR MENSUAL POR RECAUDO
Vida Grupo Deudores	\$17.536 + IVA

El costo por recaudo será cobrado únicamente en caso que la Aseguradora Adjudicataria opte por realizar el recaudo de las primas causadas a los deudores y locatarios usando los medios de cobro de EL BANCO, en caso contrario, deberá efectuar el recaudo directamente y por su cuenta a los deudores y locatarios.

El Banco ejecuta procesos administrativos y operativos para prestar el servicio de recaudo de las pólizas ofrecidas por la Aseguradora Adjudicataria. A continuación se muestra la justificación del costo del servicio de recaudo:

PROCESO	COSTO	EXPLICACIÓN
Pago en Caja	\$8.358	El Banco para el recaudo de las primas de seguros tiene a disposición de los clientes todas las oficinas a nivel nacional y sus canales virtuales.



Procesamiento	\$1.250	El Banco cuenta con centros de operaciones y efectivo quienes realizan el procesamiento de solicitudes, trámites de vinculación y novedades y llevan a cabo los procesos de cuadro y control operativo para las transacciones y recaudos de los seguros. Además, mensualmente se envía a los clientes la información respecto al cobro de la prima de seguros. La administración de los seguros está inmersa en las actividades de cobranza, contabilización y conciliación de pagos.
Servicio	\$6.519	El Banco además de prestar el servicio de recaudo, atiende de manera personalizada a cada uno de los clientes que adquieren el seguro, resolviendo todas las solicitudes, quejas y reclamos que surjan una vez se realiza el desembolso del crédito hipotecario o leasing habitacional. También presta el servicio de envío de las pólizas recibidas de la Aseguradora Adjudicataria, tanto para los clientes Stock como para los clientes nuevos y sus respectivas renovaciones. Adicionalmente, el Banco realiza esfuerzos para el desarrollo y ajuste de sus sistemas de información con el fin de adaptarlos a los servicios requeridos en la administración de seguros de acuerdo con las condiciones de las pólizas y el intercambio de información requerida por la Aseguradora Adjudicataria.
Aseguramiento	\$995	El Banco busca brindar información confiable y sencilla a los clientes en el momento de la vinculación, por lo que se tiene en cuenta el tiempo que un asesor invierte en realizar la venta.
Call Center	\$414	El Banco cuenta con un Call Center para administrar y gestionar las diferentes necesidades de los clientes, relacionadas con su oferta, incluyendo los productos ofrecidos por la Aseguradora Adjudicataria. Brinda información personalizada, actualizada y oportuna, con atención 7 días a la semana, 24 horas al día.
TOTAL	\$17.536	

De acuerdo con el detalle anterior, es importante tener en cuenta que el costo de recaudo será el mismo durante la vigencia de las pólizas adjudicadas para los años 2021 y 2022.

11.2. PREGUNTAS Y OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

Las preguntas y observaciones al Pliego de Condiciones deberán formularse por correo electrónico de acuerdo con el cronograma establecido, que se incluye en el Anexo No. 6 del presente Pliego de Condiciones.

No se responderán inquietudes personales ni telefónicas.

Mediante Adendas EL BANCO podrá hacer las modificaciones que considere convenientes e incluso prorrogar el plazo para la entrega de la nueva información que resulte de dichas modificaciones. Las Adendas formarán parte del Pliego de Condiciones y sólo estos actos formales obligarán al BANCO.

Las inquietudes en relación con el Pliego de Condiciones y/o alcance del mismo, se recibirán a partir del martes 15 hasta el miércoles 23 de septiembre de 2020 hasta las 6:00 pm, en el correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com; haciendo referencia clara y expresa al presente Proceso de Contratación.

11.3. PUBLICACIÓN DE MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES A INTERESADOS

En los plazos señalados en el cronograma de este Pliego de Condiciones, EL BANCO publicará en su página WEB, las respuestas a las preguntas y observaciones que hubieren efectuado los Interesados y las modificaciones al Pliego de Condiciones, en caso que a ello haya lugar.

11.4. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR

Podrán participar solamente aquellas compañías de seguros que cumplan con los siguientes requisitos, los cuales deberán ser acreditados mediante el diligenciamiento del Anexo No. 1 Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad Generales y Adicionales y el envío de los soportes solicitados.

11.4.1. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD GENERALES

Las compañías de seguros deberán presentar los siguientes documentos para acreditar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad generales:

1. Certificación de existencia y representación legal expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia donde acredite que la aseguradora se encuentra legalmente autorizada para funcionar en el país y que cuenta con la autorización para explotar el ramo de Vida Grupo Deudores. En caso de coaseguro, este requisito deberá ser cumplido por cada una de las compañías de seguros. El documento no podrá tener fecha de expedición mayor a treinta (30) días calendario a la fecha de entrega de la carta de cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad.
2. Certificación de Fortaleza Financiera igual o superior a "A", otorgada por una

sociedad calificador de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. En caso de coaseguro, este requisito deberá ser cumplido por cada una de las compañías de seguros. El documento no podrá tener fecha de expedición mayor a treinta (30) días calendario a la fecha de apertura de esta licitación.

3. Certificado expedido por la Cámara de Comercio, el documento no podrá tener fecha de expedición mayor a treinta días (30) calendario a la fecha de entrega de la carta de cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad, en caso de coaseguro, éste documento deberá ser allegado por cada una de las compañías de seguros.

Cuando las compañías se presenten en coaseguro deberán designar una como líder, indicando el porcentaje en que cada una de ellas participa y anexar certificación en la cual conste que la persona que firma está autorizada por las compañías 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 la póliza. La otra compañía en coaseguro certificará que se someterá a las decisiones de la compañía líder, a las condiciones generales y particulares de la póliza y anexos que se suscriban.

11.4.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Las compañías de seguros deberán cumplir los siguientes requisitos de admisibilidad adicionales a diciembre 31 de 2019 de acuerdo con el reporte de la Superintendencia Financiera. Estos requisitos reflejan de manera integral la situación financiera y la capacidad para respaldar los riesgos actuales y futuros del negocio.

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO EXIGIDO	JUSTIFICACIÓN
Solvencia	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado Según Formato 480 de SFC	>100%	Este indicador permite determinar si una compañía viene en deterioro, adicionalmente permite identificar la capacidad de acción de una aseguradora para adelantarse a la materialización del riesgo. A mayor porcentaje en el indicador más solvente será la compañía
Cobertura de Reservas	(Inversiones que respaldan las reservas + Reservas	>100%	Este indicador permite medir la cantidad de inversiones que se tienen disponibles para hacer frente



	<p>Técnicas Parte Reaseguradores (Activo de reaseguro) + Menor valor entre 5% de las reservas y primas por recaudar) / Reservas Técnicas</p> <p>Según cuentas CUIF:</p> <p>((Cuenta 130000 - Cuenta 131600) + 168000 + MIN((Cuenta 260000 * 5%) : Cuenta 168400)) / Cuenta 260000</p>		<p>a las reservas técnicas. A mayor porcentaje en el indicador permite tener una mejor cobertura.</p>
Rentabilidad Patrimonial	<p>Utilidad Neta / Patrimonio</p>	<p>>0%</p>	<p>Refleja la rentabilidad del patrimonio de la compañía en el periodo analizado.</p> <p>El resultado del ejercicio muestra como una compañía está llevando a cabo su estrategia, razón por la cual se considera que debe ser mayor o igual a (0) cero para considerar que se está adelantando una adecuada gestión.</p> <p>Adicionalmente, se considera que las pérdidas de una compañía afectan directamente el patrimonio técnico de la misma.</p>
Nivel de endeudamiento	<p>Total Pasivo / Total Activo</p> <p>Según cuentas CUIF: Pasivo: Cuenta 200000 Activo: Cuenta 100000</p>	<p><=84%</p>	<p>El nivel de endeudamiento refleja la capacidad del Interesado para cubrir adecuadamente las necesidades de liquidez en el corto, mediano y largo plazo de las compañías.</p> <p>Se considera que el límite de 84,% es un nivel de endeudamiento adecuado, pues un apalancamiento superior puede considerarse una ineficiencia operativa.</p>

La información de los indicadores financieros deberá ser acreditada por certificación firmada por el contador y representante legal, según Anexo No. 2 del pliego de condiciones del proceso licitatorio No. 002 de 2020.

En caso de coaseguro, los indicadores financieros deberán ser cumplidos individualmente por cada una de las compañías coaseguradoras.

11.4.3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA EXPERIENCIA Y ATENCIÓN

11.4.3.1. RED DE OFICINAS

Las aseguradoras deberán demostrar que tienen presencia física como mínimo en la ciudad de Bogotá, en todo caso deberán indicar la red de oficinas con la que cuenta, para lo cual las aseguradoras deberán diligenciar el formato contenido en el Anexo No. 3.

NOTA: En caso de Coaseguro, la red de atención deberá ser demostrada por el Interesado Líder coasegurador.

11.4.3.2. CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA

El proponente deberá presentar una (1) certificación expedida por clientes del sector financiero que cumpla con las siguientes condiciones: (i) que sea emitida por un cliente que hubiere contratado con la aseguradora una póliza de los ramos de Vida Grupo Deudores; (ii) que la ejecución del contrato celebrado con la aseguradora haya sido de por lo menos (2) años continuos; y (iii) relacionar el valor de las primas y la siniestralidad por cada año certificado.

Las compañías de seguros deberán demostrar el cumplimiento de este requisito, mediante el diligenciamiento del formato Anexo No. 4. del Pliego de Condiciones del presente proceso de licitación No. 002 de 2020. En la certificación emitida por el cliente deben registrar como mínimo la siguiente información:

- El nombre del Tomador / Asegurado
- Fechas a las que corresponde la información consignada
- Ramo del seguro
- Amparos
- Cantidad de años de estar amparándose
- Calidad del servicio prestado: Deficiente / Bueno / Excelente

NOTA: En caso de Coaseguro, la experiencia deberá ser demostrada por el coasegurador líder.

11.4.4. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CIBERSEGURIDAD

La Aseguradora adjudicataria deberá presentar una certificación suscrita por el Representante Legal, en la que se manifieste que cumple con los requisitos legales establecidos en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo V Requerimientos Mínimos para la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

11.4.5. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON EL REASEGURO

Las compañías de seguros deberán contar con uno o varios reaseguradores que respalden su operación para lo cual deberán indicar la nómina de reaseguradores que respaldan su(s) contrato(s) de reaseguro, indicando el porcentaje de participación, la calificación de cada uno de ellos, el tipo de contrato que manejan y el nivel de retención. Cada uno de los reaseguradores debe estar inscrito en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX).

La lista de reaseguradores que respalden la Postura, deberán contar con la calificación mínima exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia para estar inscritos en el REACOEX.

Nota: deberán acreditar dicha calificación con una certificación emitida por El Interesado y firmada por su representante legal.

11.4.6. PRINCIPIO DE EQUIDAD DE PRIMAS Y PRINCIPIO DE SUFICIENCIA DE PRIMAS

Las compañías de seguros deberán anexar certificación suscrita por el Representante Legal mediante la cual compromete a la aseguradora a que las tasas cotizadas en la postura, se mantendrán vigentes durante la ejecución del contrato y cumplirán con los principios de Equidad y Suficiencia, de acuerdo con lo regulado en la materia por la Superintendencia Financiera de Colombia.

11.5. COASEGUROS

Será válida la presentación de la Postura bajo la modalidad de Coaseguro, teniendo en cuenta que esta figura sólo puede ser organizada entre los Interesados de manera previa a la presentación de la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad y dicha agrupación deberá ser manifestada en ese documento, señalando los Interesados que lo conforman, su porcentaje de participación y cuál de ellos actuará

como líder del Coaseguro.

En caso de presentación de la propuesta bajo esta modalidad, los Requisitos de Admisibilidad establecidos en el numeral 11.4 del presente Pliego de Condiciones, en los términos descritos en cada uno de ellos.

11.6. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO

EL BANCO se reserva el derecho de corroborar la veracidad de la información suministrada por los Interesados, así como solicitar aclaraciones a las mismas cuando lo estime necesario.

11.7. PRESENTACIÓN DE CARTA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Los Interesados deberán enviar la Carta de Cumplimiento de Requisitos de Admisibilidad, el día 9 de octubre de 2020 y adjuntando los documentos soporte.

Esta información debe enviarse al correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com. El asunto del correo deberá indicar: Carta de Cumplimiento Requisitos de Admisibilidad Licitación de Vida Grupo Deudores. En esta comunicación además se debe indicar la dirección electrónica de notificaciones para efectos de recibir toda la información relacionada con el proceso de selección y el funcionario responsable de la compañía, con su respectivo cargo. Este será el medio de comunicación oficial del BANCO para adelantar el presente Proceso de Contratación.

11.8. ENTENDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO

EL BANCO dando un tratamiento igualitario a los Interesados, podrá solicitar a todos, a algunos o a cualquiera de ellos, aclaraciones o información que estime pertinente, a fin de despejar cualquier punto dudoso o equívoco de la Carta y en los documentos de Cumplimiento de Requisitos de Admisibilidad al momento de adelantar la revisión pertinente.

EL BANCO se reserva el derecho de analizar las respuestas de los Interesados y de evaluar a su exclusivo juicio, si ellas se ajustan a lo solicitado, o si por el contrario, la respuesta sobrepasa el alcance de la respectiva petición de aclaración. Así mismo, EL BANCO tomará las aclaraciones de los Interesados únicamente en los aspectos que satisfagan su interés de aclaración.

El BANCO dará oportunidad a los Interesados, por una única vez dentro del tiempo



previsto en el cronograma del Pliego de Condiciones, de sanear las inconformidades que se presenten en cuanto al cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad. Razón por la cual, comunicará oportunamente al Interesado los puntos objeto de saneamiento, en la fecha establecida en el cronograma del presente Pliego de Condiciones.

12. FASE DE POSTURAS

12.1. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA

Una vez EL BANCO haya concluido con el correspondiente análisis para determinar cuáles Interesados cumplen o no con los Requisitos de Admisibilidad, comunicará al correo electrónico previamente registrado a todos los Interesados quienes han sido calificados como Interesados Habilitados y entregará a cada uno de ellos la Información Necesaria para Presentar Posturas el día señalado en el cronograma que encuentran en el Pliego de Condiciones.

12.2. PREGUNTAS SOBRE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS

Las preguntas sobre la Información Necesaria para Presentar Posturas deberán formularse por escrito de acuerdo con el cronograma establecido en el presente Pliego de Condiciones. No se responderán inquietudes personales ni telefónicas. Las preguntas serán respondidas a quien las haya formulado de acuerdo con el formato Preguntas y Aclaraciones del Anexo No. 7, en la forma y fecha definida en el cronograma establecido en el presente Pliego de Condiciones y serán publicadas en la fecha de respuesta en la página WEB del BANCO.

Mediante Adendas EL BANCO podrá hacer las modificaciones que considere convenientes e incluso prorrogar el plazo para la entrega de la nueva información que resulte de dichas modificaciones. Las Adendas formarán parte del Pliego de Condiciones y sólo estos actos formales obligarán a EL BANCO.

Las preguntas se recibirán en el correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com. El asunto del correo deberá indicar: Preguntas y Aclaraciones Licitación Seguro de Vida Deudores - Hipotecaria.

12.3. POSTURA BÁSICA

Los Interesados Habilitados presentarán su Postura ajustándose en todos los aspectos a las especificaciones del presente Pliego de Condiciones.

12.4. CARTA DE PRESENTACIÓN

Los Interesados Habilitados que tengan interés en continuar dentro del presente Proceso de Contratación, deberán presentar, en la fecha consignada en el cronograma establecido en el presente Pliego de Condiciones, una carta de presentación de la Postura debidamente diligenciada y firmada por el Representante Legal del Proponente o por el apoderado constituido para el efecto de conformidad con lo establecido en el Anexo No. 6.

NOTA: En el evento de presentarse en Coaseguro, la carta de presentación deberá suscribirse por cada uno de los representantes legales de los Interesados Habilitados que lo integran, de conformidad con lo establecido en el Anexo No. 6.

Junto con esta carta de presentación se deberán anexar los siguientes documentos:

12.4.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO

12.4.1.1. AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL CORRESPONDIENTE

Dando el representante legal del Proponente, tenga restricciones para presentar la Postura o para contratar o comprometer al Proponente, debe anexar la autorización del órgano social correspondiente que lo autorice para presentar la Postura y suscribir el Contrato y/o expedir las pólizas en el caso en el cual le sea adjudicado.

12.4.1.2. PODER

Cuando el Proponente actúe a través de un apoderado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Acreditar mediante documento otorgado ante Notario que su apoderado se encuentra expresamente facultado para presentar la Postura.
- Cuando su apoderado sea persona jurídica, además de lo anterior, deberá acreditar que ésta se encuentra legalmente constituida, mediante certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con vigencia no mayor a treinta (30) días a la fecha de presentación de la Postura.

12.4.1.3. CERTIFICACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PARAFISCALES

De conformidad con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el Proponente deberá anexar con su Postura una certificación expedida por el Revisor Fiscal, o por el Representante Legal de la sociedad, en la que se acredite el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas Compensación Familiar, cuando a ello hubiere lugar, durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la Postura. En el evento en que el Proponente tenga menos de seis (6) meses de constitución, deberá acreditar los pagos mencionados a partir de la fecha de su constitución.

Para el caso en que el Proponente tenga un acuerdo de pago vigente, deberá certificar que se encuentra al día con los pagos acordados en el mismo.

Si la Postura es presentada bajo la modalidad de Coaseguro, cada uno de sus miembros deberá presentar de manera independiente la anterior certificación.

12.4.1.4. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA - MONTO Y TÉRMINO

La presentación de una Postura vincula al Proponente durante el lapso que transcurra entre la entrega de la misma a EL BANCO y la adjudicación del presente Proceso de Contratación. En consecuencia, con el propósito de amparar la seriedad de las ofertas que formen parte de la Postura, el Proponente deberá constituir y entregar una póliza de Garantía de Seriedad de la Oferta con una Compañía de Seguros o una Garantía Bancaria a primer y único requerimiento, emitida por una entidad autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, por un valor de mil millones de pesos (\$1.000.000.000) con vigencia de noventa (90) días contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las Posturas inclusive, prorrogable a solicitud de EL BANCO. Como afianzado de este seguro debe figurar el Proponente.

En caso de presentarse bajo la modalidad de Coaseguro, esta garantía puede ser emitida conjuntamente o en forma separada.

Junto con la póliza deberá anexarse el recibo de caja que acredite que la prima correspondiente fue debidamente cancelada.

12.4.2. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO

12.4.2.1. ANEXO TÉCNICO - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SEGURO

En su Postura, el Proponente deberá anexar las condiciones generales, cláusulas y condiciones particulares, tasas cotizadas y la forma de aplicarlas para determinar la prima. Para este caso, la Postura debe basarse en las condiciones contenidas en el Anexo No. 5, en el cual se estipulan las condiciones necesarias para presentar la Postura.

La Postura estará acompañada de un archivo Excel en el cual se realizará el cálculo del valor de la oferta mediante la aplicación de las tasas cotizadas de acuerdo con la edad de los asegurados del BANCO.

El Proponente deberá presentar su Postura como una tasa de prima mensual IVA incluido (Si aplica) expresada en porcentaje (%) del monto asegurado de cada uno de los asegurados que forma parte de este Proceso de Contratación.

- La Postura debe presentarse en moneda legal colombiana.
- En el evento en que se presente divergencia entre el valor expresado en números y en letras, valdrá la cantidad expresada en letras.
- La tasa deberá estar expresada en términos porcentuales con una precisión de cuatro (4) decimales.

Las Posturas deben presentar sus términos tanto para los deudores, locatarios y operaciones actualmente aseguradas, como para los que se hagan en el futuro, sin hacer ningún tipo de distinción entre los actuales y los nuevos.

El Proponente responderá por los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor de su Postura, debiendo asumir los mayores costos o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Los impuestos de renta y complementarios que se deriven del Contrato serán asumidos por las partes, esto es el Banco y/o la Aseguradora Adjudicataria, según corresponda conforme a las normas tributarias vigentes.

12.4.3. OTROS DOCUMENTOS

El Proponente y cada uno de los miembros del Coaseguro, de ser el caso, deberán anexar copia del Certificado de Registro Único Tributario (RUT).

En caso de ser autorretenedores deberán indicarlo y anexar copia del documento que certifique tal condición.

12.4.4. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA

La Postura, así como sus anexos, deberán ser enviados en la fecha establecida en el cronograma contenido en el presente Pliego de Condiciones, firmadas por el Representante Legal del Proponente y cada uno de los miembros del Coaseguro.

La Postura debe enviarse al correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com, en la fecha establecida en el cronograma incluido en el presente Pliego de Condiciones. El asunto del correo deberá indicar: Postura Licitación Seguro de Vida Grupo No. 002 de 2020, adjuntando una carta de presentación de la Postura suscrita por el Representante Legal del Proponente y cada uno de los miembros del Coaseguro de ser el caso, dirigida al Banco Davivienda.

Las Posturas y sus anexos deberán presentarse 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. Cualquier corrección para ser considerada, debe ser aclarada por el Proponente y estar suscrita por su Representante Legal. Dichas correcciones, en todo caso, no deben dar lugar a interpretaciones que puedan generar dudas sobre la calificación de la documentación que se adjunta, o se tendrán por no realizadas.
- La Postura debe presentarse en idioma castellano. Tratándose de documentos en idiomas diferentes al castellano, para la presentación de la Postura, deberán estar debidamente traducidos a éste.
- La Postura y sus anexos debe contener una tabla de contenido de información sobre los capítulos y documentos que la integran.

12.5. FECHA DE CIERRE DE LA FASE DE POSTURAS

El envío de las Posturas se efectuará el día veintiséis (26) de noviembre de 2020 de 9:00 a.m. a 10 a.m.

12.6. LUGAR DE ENTREGA DE LA POSTURA

Las Posturas deberán ser enviadas al correo licitacionseguros@davivienda.com el día veintiséis (26) de noviembre de 2020 de 9:00 a.m. a 10 a.m., a consecuencia de la Pandemia del COVID-19 y con el objeto de evitar el contacto entre las personas y propiciar el distanciamiento social, EL BANCO efectuará la adjudicación de la licitación una vez finalizado el plazo para la presentación de ofertas el día indicado en el cronograma establecido en el presente Pliego de Condiciones, mediante Audiencia Pública de adjudicación que se realizará de manera virtual por los medios tecnológicos disponibles, a través del link previamente informado por EL BANCO al correo electrónico de todas las personas interesadas en participar, garantizando el debido acceso a dicha audiencia a los proponentes, entes de control y a cualquier ciudadano interesado.

Esta adjudicación se hará en audiencia pública con apertura de los archivos con la propuesta económica, propuestas que deben remitirse a través del correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com, las cuales deberán entregarse con clave de protección de apertura al correo electrónico indicado y EL BANCO confirmará su recibido. Cada representante de los proponentes deberá indicar la clave únicamente en la audiencia al momento de su turno y se hará la lectura de todas las ofertas y se realizarán los cálculos de los precios ofrecidos.

Se efectuará la adjudicación a la aseguradora que presente la oferta con el menor precio de la prima de seguros para el deudor, para cada uno de ramos detallados. En caso de empate entre dos o más ofertas, EL BANCO elegirá la primera postulación recibida al correo electrónico.

Este proceso de recepción de Posturas contará con la presencia de un delegado de la Revisoría Fiscal del BANCO.

12.7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, modificado por los Decretos 673 de abril 2 de 2014, 1745 de septiembre 12 de 2014 y 1534 de septiembre 29 de 2016 expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; reglamentado por la Circular Externa No. 022 de julio 30 de 2014, modificada por la Circular Externa No. 003 de febrero 28 de 2017, ambas incorporadas a la Circular Básica Jurídica o Circular Externa No. 029 de octubre 1 de 2014, emitidas 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 BANCO.

EL BANCO buscando el mejor equilibrio en los contratos que realiza, trabajará este Proceso de Contratación con tasas diferenciales y por lo mismo los Proponentes deberán presentar su Postura con tasas en la siguiente modalidad:

- Póliza Vida Grupo Deudores: Tasas mensuales a edad alcanzada al momento de la facturación mensual del crédito o contrato de leasing habitacional expresada en porcentaje (%) del monto asegurado de cada uno de los asegurados que forma parte de este Proceso de Contratación, con una precisión de cuatro (4) decimales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Postura que gane será aquella que presente el menor costo total mensual del seguro. Este costo se calculará así:

Diligenciando el archivo de Excel, entregado a los Interesados Habilitados con la Información Necesaria para Presentar Posturas entregado a los Interesados Habilitados que cumplan con los Requisitos de Admisibilidad, aplicando la tasa mensual ofertada por cada edad, al valor del saldo de la deuda por cada rango de edad.

Nota: Los cálculos contenidos en el archivo Excel determinarán el valor final de la tasa de prima mensual de seguro para la cartera objeto del presente Proceso de Contratación.

12.8. ADMISIÓN Y RECHAZO DE LAS POSTURAS

Una Postura será admitida únicamente cuando haya sido presentada oportunamente y dentro del término establecido y no se encuentre comprendida en uno de los siguientes casos que dan lugar al rechazo de la misma:

Rechazo de las Posturas:

1. Cuando la Postura sea presentada de manera extemporánea
2. Cuando el Proponente haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente en el análisis de las Posturas.
3. Cuando el Proponente no haya cumplido con los Requisitos de Admisibilidad.
4. Cuando la Postura no se ajuste a los términos del presente Pliego de Condiciones.
5. Cuando el Proponente presente documentos o información falsa o inexacta.
6. Si el Proponente se encuentra en alguna de las prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Constitución y en la ley.
7. Cuando existan varias Posturas presentadas por el mismo Proponente para este mismo Proceso de Contratación por sí o por interpuesta persona.
8. Cuando quien suscriba la postura no se encuentre habilitado legalmente para vincular al Proponente o no cuente con poder suficiente de acuerdo con los estatutos sociales.

12.9. DESEMPATE EN LA CALIFICACIÓN DE UNO O MÁS PROPONENTES

Conforme a lo dispuesto en el numeral 2.36.2.2.16 Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, modificado por los Decretos 673 de abril 2 de 2014, 1745 de septiembre 12 de 2014 y 1534 de septiembre 29 de 2016 expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; en el evento que se presente empate entre dos o más Proponentes, el criterio de selección será aquella Postura que haya recibido EL BANCO primero.

12.10. ADJUDICACIÓN

En la fecha y hora indicados en el cronograma del Proceso de Contratación del presente Pliego de Condiciones, en presencia del Defensor del Consumidor Financiero y la Revisoría Fiscal del BANCO, éste adjudicará el Contrato de seguros dentro de la audiencia pública a la que podrán asistir de forma virtual representantes de todos los Proponentes.

Para el efecto, iniciada la audiencia se procederá con la apertura de cada una de las Posturas recibidas de acuerdo con el orden de llegada, al correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com, para lo cual cada Aseguradora Proponente indicará la clave de apertura de su archivo.

Aquella Postura con el menor precio de la prima de seguros a cargo de los deudores y locatarios será declarada como adjudicataria del Proceso de Contratación, salvo que después de iniciada la Fase de Posturas y para la fecha de adjudicación el Proponente correspondiente haya dejado de cumplir con todos o alguno de los Requisitos de Admisibilidad, caso en el cual EL BANCO estará facultado para adjudicar el Proceso de Contratación a la segunda mejor Postura.

12.11. DECLARATORIA DE DESIERTA

EL BANCO podrá declarar desierto el Proceso de Contratación en los siguientes casos:

- Cuando no se presenten por lo menos dos (2) Proponentes o presentándose las Posturas no se ajusten al presente Pliego de Condiciones.
- Cuando se presenten en cualquier momento antes de la adjudicación, o con posterioridad a la apertura del Proceso de Contratación, circunstancias sobrevinientes que hagan improcedente o inconveniente la futura contratación.

En el evento en que se declare desierto el presente Proceso de Contratación, EL

BANCO dará cumplimiento a lo estipulado en el numeral 1.2.2.2.6.1. del Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica Circular externa No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

13. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Con la presentación de la Postura, cada uno de los Proponentes se obliga, a partir de la adjudicación y en el evento en que el presente Proceso de Contratación le sea adjudicado, a cumplir en calidad de Aseguradora Adjudicataria con todas y cada una de las siguientes obligaciones contractuales, compromiso que deberá quedar expresado en la Carta de Presentación de la Postura, Anexo No. 6 del presente Pliego de Condiciones.

13.1. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO

Constituir una póliza de cumplimiento, una vez se le notifique la adjudicación, regida por las normas de contratación entre particulares, por una suma de tres mil millones de pesos (\$3.000.000.000) y una vigencia igual al plazo de la adjudicación y seis (6) meses más.

Esta póliza deberá ser entregada al BANCO en la fecha estipulada en el cronograma del presente pliego de condiciones, junto con el recibo de caja que acredite su pago.

La aseguradora dará una extensión automática hasta por treinta (30) días calendario en el evento en que EL BANCO haya prorrogado el contrato, sin que dicha extensión se haya formalizado mediante otrosí, acta de modificación bilateral u otro documento escrito firmado por las partes.

13.2. OBLIGACIÓN DE PAGAR LA PRIMA

La obligación del pago de la prima estará en cabeza de la aseguradora, no obstante, el incumplimiento de esta obligación no generará la terminación automática del certificado de aplicación garantizado.

13.3. AVISO DE INCUMPLIMIENTO

Sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales o en el código de comercio, EL BANCO en condición de Asegurado dará aviso del incumplimiento máximo dentro de los treinta (30) días siguientes a que tenga conocimiento del mismo y contribuirá con la Aseguradora a disminuir las consecuencias nocivas, a salvaguardar y retener los bienes del contratista incumplido lo mismo que todos aquellos que puedan considerarse salvamento.

13.4. MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN

La responsabilidad a cargo de la Aseguradora estará limitada por el monto del perjuicio patrimonial demostrado por EL BANCO, hasta el monto especificado en el numeral 13.1 Póliza de Cumplimiento, sin que se requiera declaratoria judicial, con relación a cada una de las coberturas otorgadas y hasta concurrencia con la suma asegurada asignada a cada una de ellas, independientemente consideradas y sin aplicación de la regla de proporcionalidad.

13.5. MODIFICACIONES AL CONTRATO VINCULADO

EL BANCO informará sobre las modificaciones sustanciales que se introduzcan al contrato. Sin embargo, la falta de esta notificación no producirá la terminación del contrato de seguro, teniendo en cuenta que EL BANCO ajustará el Contrato a la nueva situación contractual.

13.6. SUBROGACIÓN

La Aseguradora, renuncia al ejercicio de la acción de subrogación consagrado en el artículo 1096 del Código de Comercio contra EL BANCO, sus matrices y filiales.

13.7. AMPARO AUTOMÁTICO - EXTENSIÓN AUTOMÁTICA DE COBERTURA

Será hasta por treinta (30) días calendario, en el evento en que el contrato se haya prorrogado, así dicha extensión en el tiempo no haya sido formalizada mediante otrosí, acta de modificación bilateral u otro documento escrito firmado por EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria.

13.8. AMPARO AUTOMÁTICO - ADICIÓN DEL VALOR ASEGURADO

Será hasta por 20% del valor inicial, sin exceder la capacidad automática de la aseguradora y hasta por treinta (30) días calendario, en el evento en que el contrato se haya adicionado, más dicha condición no haya sido formalizada mediante otrosí, acta de modificación bilateral u otro documento escrito firmado por EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria.

13.9. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

Tener a disposición del BANCO dentro de los treinta (30) días de antelación al inicio de la vigencia del contrato:

- 13.9.1.** Un canal seguro por medio del cual garantice la conectividad de los sistemas de información del BANCO con la Aseguradora Adjudicataria y la comunicación e intercambio de la información de los deudores y locatarios asegurados, cumpliendo con las políticas de seguridad de la información del BANCO. Estas políticas serán acordadas y presentadas por las áreas responsables del BANCO a la Aseguradora Adjudicataria una vez se realice la adjudicación del Proceso de Contratación.
- 13.9.2.** Establecer un acuerdo de servicios con el detalle de todo el sistema de intercambio y administración de información.
- 13.9.3.** Suscribir un acuerdo de Intercambio de Información de acuerdo con el formato establecido por EL BANCO, el cual será suministrado una vez se realice la adjudicación del contrato para la transmisión de los datos que sean requeridos para dar cumplimiento al presente contrato.

13.10. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN

Guardar absoluta confidencialidad sobre toda la información de deudores, locatarios, inmuebles entregados en leasing habitacional y garantías en los términos del numeral 10 del presente Pliego de Condiciones y el acuerdo de confidencialidad suscrito al momento del envío del presente Pliego de Condiciones. Esta información no podrá ser utilizada por la Aseguradora Adjudicataria en campañas comerciales de profundización o colocación de seguros durante el tiempo del contrato ni posteriormente una vez concluido el plazo de ejecución del mismo.

13.11. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

De conformidad con lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Capítulo XXIII, en relación con el Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO), EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria declaran que conocen, aceptan el contenido y objetivo de la misma. La Aseguradora Adjudicataria se obliga a suministrar toda la información y/o documentación requerida por EL BANCO para que este pueda garantizar, atender y responder oportunamente las obligaciones relacionadas con el SARO o aquellas normas que en el futuro la modifiquen, adicionen o aclaren.

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a implementar y mantener durante la vigencia

del contrato, un esquema de políticas, gobierno, atribuciones, y procedimientos conforme su complejidad y realidad operacional, a fin de identificar, valorar, controlar, monitorear y tratar, los diferentes tipos de riesgos operacionales inherentes a la prestación de los servicios. Así mismo, se obliga a mantener actualizada y aprobada por sus instancias de gobierno, la matriz de riesgos con la identificación, análisis, valoración y planes de acción de los riesgos asociados al servicio contratado y que permita la gestión de eventos de riesgo que puedan materializarse. Esta matriz deberá ser entregada con una periodicidad anual durante la vigencia del contrato al Supervisor del mismo, sin perjuicio de entregas por requerimientos, auditorías o evaluación de riesgos puntuales por parte de EL BANCO.

13.12. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Cumplir con las directrices e instrucciones que le imparta EL BANCO en relación con el sistema de atención y protección al consumidor financiero (SAC) garantizando la debida diligencia en las relaciones que establezca con los deudores de créditos hipotecarios de vivienda y locatarios de leasing habitacional del BANCO. Entregar en los quince (15) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, un listado con todas las oficinas de atención y servicio que tenga la Aseguradora Adjudicataria a nivel nacional relacionando la información solicitada por EL BANCO en el Anexo No. 3 del Pliego de Condiciones.

13.13. ENTREGA DE LAS PÓLIZAS MATRICES Y CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO

Hacer entrega de las pólizas matrices al BANCO en un término no superior a diez (10) días hábiles luego del inicio de la vigencia del seguro, así como el certificado individual de seguro de Vida Grupo Deudores para cada asegurado, donde se detallen las condiciones de asegurabilidad, costos, valor asegurado, vigencia, exclusiones y cualquier otra información relevante sobre la cobertura, en los términos de la Postura presentada. Los certificados individuales de seguro se recibirán en medio magnético formato PDF.

13.14. PÓLIZAS ADICIONALES

Constituir una póliza “Cyber Risk” mediante la cual la Aseguradora Adjudicataria ampara el uso indebido de las bases de datos de clientes del BANCO, incluyendo el fraude realizado por terceros, por sus empleados o en el uso de campañas comerciales de la Aseguradora Adjudicataria incluyendo la base suministrada por EL BANCO para el presente Proceso de Contratación.



Esta póliza deberá tener un valor asegurado de cinco mil millones de pesos (\$5.000.000.000) y estar vigente durante todo el tiempo de duración del Contrato y dos (2) años más, la cual se deberá prorrogar en el evento que se prorrogue el Contrato adjudicado. La mencionada póliza deberá ser entregada por la Aseguradora Adjudicataria a EL BANCO, dentro de los treinta (30) días posteriores a la adjudicación del Contrato.

13.15. CONTRATOS DE REASEGURO

Entregar ocho (8) días hábiles antes del inicio de la cobertura, certificaciones de sus reaseguradores y/o copia de los contratos de Reaseguro y/o de las notas de cobertura, que certifiquen que los contratos de Reaseguro que amparan la cartera del BANCO están renovados y/o vigentes, indicando la vigencia de los mismos.

13.16. SERVICIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Disponer de canales de atención telefónica para los deudores de crédito hipotecario de vivienda y locatarios de contratos de leasing habitacional del BANCO los cuales deberán tener capacidad de respuesta, por lo menos el ochenta por ciento de las llamadas (80%), con un tiempo de espera no mayor a veinte (20) segundos y que su nivel de abandonos no sea superior al 5% de las llamadas entrantes. Disponer de canales de atención virtual tales como chat u otros que se dispongan para atención inmediata de las solicitudes de los deudores de crédito hipotecario de vivienda y locatarios de contratos de leasing habitacional del BANCO. Lo anterior buscando mantener los estándares de servicio y atención telefónica que hoy EL BANCO ofrece a todos sus clientes.

En caso de no contar con este canal al momento de la adjudicación, la Aseguradora Adjudicataria se obliga a instalarlo dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la misma.

13.17. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS

Teniendo en cuenta que EL BANCO administra como parte de la operatividad de su core bancario, el proceso de inicio de cobertura, cobro de los seguros y finalización de los seguros; los asegurados serán registrados dentro de dicho sistema y la Aseguradora Adjudicataria acepta que procederá con la inclusión en sus pólizas o desvinculación de las mismas con el reporte mes vencido que remita EL BANCO de todos sus deudores, liquidando las primas de seguro de acuerdo con lo reportado por EL BANCO. En caso de diferencias, se realizará el ajuste y la conciliación respectiva en la siguiente factura, esto si EL BANCO es el canal definido por la Aseguradora Adjudicataria para el recaudo de las primas.

13.18. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

Aportar su organigrama detallando las divisiones y departamentos, en especial, las áreas encargadas de suscripción, expedición y siniestros que estarán encargados de la atención del BANCO y de sus deudores y locatarios asegurados dentro de los quince (15) días siguientes a la adjudicación.

Instalar una estación de su sistema de administración en las dependencias del área de Bancaseguros del BANCO que permita la consulta de los seguros de los deudores de créditos hipotecarios de vivienda y locatarios de Contratos de leasing habitacional y por ende, la atención de los mismos un mes antes de iniciar la operación.

La Aseguradora Adjudicataria pondrá a disposición de EL BANCO el personal idóneo necesario, el cual deberá estar debidamente capacitado en el ramo del Grupo que le sea adjudicado para adelantar las gestiones operativas, comerciales, relacionada con siniestros, gestiones de capacitación, formación y atención general de EL BANCO y sus Clientes en los diferentes ramos adjudicados.

En consonancia con lo anterior, la Aseguradora Adjudicataria destinará por lo menos los siguientes cargos exclusivos para la atención de EL BANCO por cada grupo adjudicado, garantizando en todo momento los niveles de cumplimiento establecidos en el presente Pliego de Condiciones:

1. Un funcionario de la Aseguradora Adjudicataria responsable a nivel nacional que coordine y centralice las diferentes necesidades del BANCO relacionadas a la Operación, Siniestros, Informes y demás actividades comerciales de la licitación.
2. Contar como mínimo con dos (2) personas en sitio, con su equipo de cómputo con los periféricos correspondientes y el software de la Aseguradora Adjudicataria, que les permita dar soporte y atender las inquietudes que puedan surgir sobre los seguros por parte de los deudores y locatarios asegurados o del BANCO. Estos funcionarios deberán atender procesos operativos tales como inclusión en las pólizas, renovaciones, cancelaciones, modificaciones, siniestros, atención de quejas y reclamos, informes de gestión, entre otros.
3. Designar un médico a tiempo completo para las respectivas respuestas de calificación de exámenes médicos.

Para efectos informativos del BANCO, la Aseguradora Adjudicataria deberá informar el nombre de los funcionarios, el cargo que desempeñarán en la atención a EL BANCO, funciones a cargo y años de experiencia en seguros.

El número de funcionarios indicados anteriormente podrá ser modificado por EL BANCO de acuerdo con la operación.

La Aseguradora Adjudicataria deberá mantener el personal necesario para reemplazos de vacaciones, licencias y en general ausentismo de las personas dedicadas a la atención del BANCO.

13.19. ATENCIÓN DE SINIESTROS

Atender e indemnizar los siniestros presentados en un término no mayor a veinte (20) días calendario desde la fecha de la presentación por parte de los deudores asegurados del crédito hipotecario de vivienda y locatarios de contratos de leasing habitacional, una vez se presenten los documentos que demuestren su ocurrencia y cuantía. Cualquier otro documento que la Aseguradora Adjudicataria considere necesario para la atención será solicitado pero no deberá afectar el plazo antes determinado.

Para la definición de los siniestros por muerte del deudor o locatario, se requerirá el registro civil de defunción en original o fotocopia autenticada, copia simple de la cédula de ciudadanía del deudor o locatario fallecido y la certificación del saldo de la deuda con EL BANCO.

EL BANCO podrá de manera directa solicitar en su calidad de beneficiario oneroso el pago del siniestro sin necesidad de obtener por parte de los beneficiarios los documentos antes mencionados, previa la validación ante la Registraduría Nacional del Estado Civil del fallecimiento del deudor.

Para la definición de los siniestros por Incapacidad Total y Permanente (ITP) del deudor o locatario se requerirá el documento del órgano autorizado para tal fin o el acta de la junta médica regional, copia simple de la cédula de ciudadanía del deudor o locatario incapacitado y la certificación del saldo de la deuda con EL BANCO.

El Proponente deberá contar con un plan de acción que permita atender las reclamaciones producto de siniestros masivos, el cual involucre a las diferentes partes Compañía Aseguradora, Reaseguradores, proveedores y EL BANCO.

El Proponente deberá documentar a través de manuales, el proceso de atención de siniestros masivos los cuales deben ser conocidos por los diferentes actores del proceso y que podrán ser atendidos y manejados totalmente por la Aseguradora Adjudicataria.

Realizar comités mensuales de siniestros en los cuales presentará a EL BANCO, los informes por escrito y en papel membretado con el resultado de la cuenta, tanto para el mes anterior como el acumulado a la fecha de cada comité.

Estos informes se deben entregar con periodicidad mensual, de acuerdo a los formatos establecidos por EL BANCO, entregado por un el representante de la Aseguradora Adjudicataria para todos los ramos dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente, que incluya su estado del trámite de los siniestros, recibidos, avisados, atendidos a tiempo, vencidos, objetados y pendientes de pago, relacionando las fechas de recibo, pago, objeción o fecha estimada de definición en cada caso. Así mismo se discutirán los casos que puedan presentar alguna demora o que ameriten un análisis particular y se definirán las fechas de terminación de los mismos. Al terminar cada vigencia anual, se presentará el mismo reporte pero con el resumen anual de cada uno de los seguros contratados.

13.20. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Disponer y presentar a EL BANCO planes de contingencia y continuidad de negocio, tanto tecnológico, operacional, de infraestructura y de personas, que incluya conexión remota, debidamente documentados mediante los cuales prevea y planifique la continuidad del servicio de su sistema de administración de seguros, así como la continuidad en la atención de deudores y locatarios asegurados y de siniestros cuando un siniestro afecte su infraestructura principal.

Implementar procesos de pruebas periódicos a los planes de contingencia y continuidad, como mínimo uno anual, y enviar copia del respectivo resultado al BANCO.

El plan de continuidad deberá estar acorde con la concentración del daño (número posible de afectados) y sumando la cartera actual hipotecaria y de leasing habitacional de los Interesados Habilitados en caso de que participen en carteras de este tipo.

Los Proponentes deberán garantizar, mediante certificación firmada por el representante legal, que están en la capacidad de dimensionar las afectaciones, activar el plan de atención de eventos catastróficos y contar con los recursos humanos, técnicos y tecnológicos para la debida atención de los asegurados del BANCO.

13.21. PAGO DE LAS PRIMAS

Abrir y/o mantener una cuenta corriente o de ahorros en EL BANCO destinada a recibir la transferencia mensual de las primas recaudadas por EL BANCO en el evento en que opte por la alternativa de usar EL BANCO como medio de recaudo de las primas.

EL BANCO reportará, por los medios seguros que se establezcan con la Aseguradora Adjudicataria, dentro de los diez (10) primeros días del mes siguiente al de la facturación, la relación de deudores, locatarios, contratos de leasing habitacional y créditos hipotecarios de vivienda asegurados y el valor de las primas facturadas, con el

fin de que la Aseguradora Adjudicataria realice la respectiva facturación y cobro.

El BANCO descontará del pago, el valor correspondiente al Costo por Recaudo detallado en el numeral 11.1 del presente Pliego de Condiciones y lo sustentará con la respectiva cuenta de cobro a la Aseguradora Adjudicataria, salvo que el recaudo lo realice la Aseguradora Adjudicataria directamente.

El pago se realizará en los cinco (5) días hábiles posteriores a la radicación de la respectiva factura o cuenta de cobro. Este proceso aplica para todos los proveedores a nivel nacional.

1. Si la radicación de la factura o cuenta de cobro es realizada de manera física debe hacerlo en la ventanilla destinada para este fin en la calle 28 # 13A - 15, Mezzanine Edificio Centro de Comercio Internacional, en horario de oficina.
2. Si la radicación de la factura o cuenta de cobro es realizada de manera electrónica debe enviarse al correo electrónico centroradicacion@davivienda.com, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
 - a. El envío se debe realizar desde el correo electrónico registrado en la plataforma ARIBA Gestión de Proveedores del BANCO.
 - b. En el cuerpo del correo se debe indicar:
NIT
PROVEEDOR
CÓDIGO GESTIONADOR
 - c. Se deben anexar los siguientes documentos: RUT y la factura o cuenta de cobro que cumpla con los requisitos de ley vigentes.

No aplica para facturadores electrónicos. Este proceso se realiza de acuerdo a lo publicado por el Banco en el SITE [proveedores](https://proveedores.davivienda.com/facturacion/)

13.22. PAGO DE SINIESTROS

La Aseguradora Adjudicataria deberá pagar los siniestros mediante transferencia electrónica a una cuenta del BANCO y a nombre del mismo, por lo tanto, no se recibirá efectivo, cheques, transferencias vía SEBRA u otro medio para estos pagos al BANCO.

Estos pagos deben estar acompañados a través de una comunicación con la siguiente información:



- I. Datos básicos del cliente
- II. Valor y fecha del pago
- III. Número del crédito destino
- IV. Cobertura afectada

13.23. FLUJOGRAMAS Y MANUALES DE OPERACIÓN

Describir de manera precisa, clara y exacta, la forma como prestará su servicio. Para ello deberá presentar, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la adjudicación, los flujos de cada proceso y los manuales de operación de los mismos, considerando en ellos los aspectos relacionados con la atención de deudores y locatarios asegurados, expedición de documentos, cobro y facturación, atención y pago de siniestros, adicionalmente los respectivos acuerdos de servicio donde se relacionen responsables así como tiempos de atención y definición.

13.24. CESIÓN DE DERECHOS EN LOS CONTRATOS DE SEGURO

Aceptar la cesión de la posición contractual del BANCO en la póliza colectiva de seguro que resulte de la adjudicación del presente Proceso de Contratación, en lo pertinente al ramo de Vida Grupo Deudores que corresponda a la cartera hipotecaria de vivienda o contratos de leasing habitacional que El BANCO ceda o llegue a ceder a una titularizadora u otra entidad autorizada para procesos de titularización, o que ceda o endose a Fogafín o cualquier otra entidad habilitada para ello como consecuencia de alivios o créditos concedidos por el gobierno nacional a los deudores y locatarios asegurados, sin que para ello se requiera autorización de la Aseguradora Adjudicataria, evento en el cual se obliga a continuar con las condiciones pactadas en el presente Pliego de Condiciones.

En caso de producirse una cesión por parte del BANCO tal circunstancia no podrá ser invocada por la Aseguradora Adjudicataria como causal de terminación de los contratos de seguros contratados, ni respecto de los contratos de seguros cedidos ni de aquellos que no sean objeto de cesión.

13.25. CESIÓN DEL CONTRATO

La Aseguradora Adjudicataria no podrá ceder a ningún título, ni en todo, ni en parte el Contrato celebrado ni los contratos de seguro. En el evento de existir una fusión, escisión, transformación o reorganización societaria, la sociedad sobreviviente conservará todos los derechos y obligaciones y estipulaciones consagrados en el Contrato celebrado y sus anexos.

13.26. RED DE ATENCIÓN MÉDICA

Contar con una red nacional de centros médicos y laboratorios (propia o contratada) que pueda atender a los deudores y locatarios asegurados del BANCO para cumplir con el proceso de exámenes médicos que exija la suscripción de la póliza de Vida e Incapacidad Total y Permanente (ITP) en por lo menos en un (70%) de las ciudades principales donde EL BANCO tiene representación, a saber: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Pereira, Ibagué, Manizales, Cartagena, Villavicencio, Armenia, Tunja, Valledupar, Cúcuta, Pasto, Neiva, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Riohacha, San Andrés y Barrancabermeja.

La aseguradora Adjudicataria deberá entregar treinta (30) días hábiles antes de dar inicio a la vigencia del Contrato, el listado de los centros médicos y laboratorios a nivel nacional.

14. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

EL BANCO definirá para La Aseguradora Adjudicataria una matriz mediante la cual se determinarán los incumplimientos, la frecuencia y la severidad para ser considerado susceptible de penalidad y el tipo de penalidad que se aplicaría.

Como parte de lo anterior, sin que sean las únicas, las sanciones que a manera general se definen son:

14.1. EFECTIVIDAD DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO

EL BANCO hará efectiva la garantía de cumplimiento si la Aseguradora Adjudicataria no cumple con cualquiera de las condiciones y obligaciones a su cargo derivadas de la adjudicación, detalladas en el presente Pliego de Condiciones o cualquier otra condición propia de la ejecución del Contrato de seguros.

Quedará a favor del BANCO en calidad de sanción, la ejecución de la garantía de cumplimiento, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía, incluyendo la cancelación anticipada del Contrato de seguros, de acuerdo con lo indicado en el numeral 13.4 de los términos del presente Pliego de Condiciones.

Si por cualquier razón no se obtiene la efectividad de la garantía de cumplimiento, EL BANCO podrá demandar por vía ejecutiva el valor asegurado, para lo cual prestará mérito suficiente la Postura de la Aseguradora Adjudicataria y el acta de adjudicación y/o la comunicación de adjudicación, ya que queda expresamente claro que la sola

presentación de la Postura constituye aceptación plena por parte del Proponente de las condiciones del Pliego de Condiciones.

14.2. CLÁUSULA PENAL

En caso de que la Aseguradora Adjudicataria incumpla o retarde el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, quedará obligada a pagar a EL BANCO a título de pena, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación o de la indemnización respectiva, la suma de CIENTO CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$150.000.000).

14.3. ESQUEMA DE INCUMPLIMIENTOS Y MULTAS

La Aseguradora Adjudicataria acepta que conoce los compromisos que EL BANCO consagra en este numeral y por ende cumplirán a cabalidad con los mismos.

14.3.1. ATENCIÓN DE SINIESTROS

- Plazo para definirlo: veinte (20) días calendario desde la entrega de los soportes y documentos por parte del BANCO a la Aseguradora Adjudicataria para emitir una definición. En este evento, la Aseguradora Adjudicataria deberá enviar una comunicación al BANCO indicando el estado de la definición del siniestro.
- Plazo para pago: tres (3) días hábiles después de la definición.
- En caso que la Aseguradora Adjudicataria suspenda los términos para la definición del siniestro, por las razones que consideren pertinentes, este término no podrá exceder de treinta (30) días calendario contados a partir de la presentación de la comunicación enviada al BANCO para emitir la resolución final.

En el evento que la Aseguradora Adjudicataria retrase la entrega de la respuesta final del siniestro por más de diez (10) adicionales a los términos antes indicados, se considerará incumplimiento del contrato y EL BANCO podrá dar por terminado el mismo por justa causa, procediendo con el cobro de la cláusula penal señalada en el numeral 14.2 del presente Pliego de Condiciones.

14.3.2. EXÁMENES MÉDICOS

- Tiempos de respuesta al BANCO: tres (3) días hábiles desde la fecha en que el cliente se haya realizado los exámenes médicos.
- Solicitud de exámenes, requisitos adicionales o faltantes: La Aseguradora Adjudicataria deberá estar en capacidad de informar al BANCO en un término no

superior a dos (2) días hábiles después de haber recibido los resultados de los exámenes médicos, sobre eventos en los cuales se requiera exámenes adicionales porque: no se practicaron o no se solicitaron y que la Aseguradora Adjudicataria considere necesarios para el estudio pertinente. En estos casos, se entenderá por suspendido el plazo de la respuesta aquí mencionada.

- Entrega de exámenes al cliente que los solicite por parte de la Aseguradora Adjudicataria: dos (2) días hábiles desde la fecha de la solicitud una vez emitido el concepto de asegurabilidad y esté desembolsado el crédito.
- Disponer de un sistema de información con servicio de acceso vía WEB que permita conocer la trazabilidad en tiempo real del estado de los exámenes médicos y la administración del proceso de suscripción disponible a la red del BANCO.

El retraso en la entrega de la respuesta de los resultados de los exámenes médicos, impacta directamente en el desembolso del crédito y los niveles del servicio al cliente, por lo que para EL BANCO es muy importante que se garantice el cumplimiento de los términos establecidos.

EL BANCO estará facultado para cobrar multas de apremio a la Aseguradora Adjudicataria, a partir del tercer día de mora en la entrega de la respuesta final, sin que exista una causa justificada. Dichas multas ascenderán a un monto equivalente a cinco (5) salarios mínimos diarios legales vigentes por cada día de retraso. Se considerará que hay incumplimiento grave del Contrato y por lo tanto justa causa para que EL BANCO de por terminado el mismo de manera unilateral, en el evento en que en dos (2) meses consecutivos se alcancen multas por este concepto por valor de SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS (\$7.500.000).

14.3.3. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y AUDIENCIAS JUDICIALES

- Peticiones, aclaraciones, entrega de copia de póliza: un (1) día hábil desde la solicitud a la Aseguradora.
- Quejas y reclamos directos del cliente: tres (3) días hábiles desde el recibo por parte de la Aseguradora.
- Quejas Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y otras autoridades competentes: un (1) día hábil contado a partir de la fecha de notificación del BANCO a la Aseguradora Adjudicataria.
- Tutelas: un (1) día hábil contado a partir de la fecha de notificación del BANCO a la Aseguradora Adjudicataria.
- Prestar el soporte necesario para atender demandas y reclamaciones en caso que se presenten.
- La Aseguradora Adjudicataria dispondrá de un abogado que realice el acompañamiento a las audiencias judiciales, actuaciones administrativas y

acciones iniciadas ante la Superintendencia Financiera en sus facultades jurisdiccionales en las que sea citado EL BANCO en calidad de demandado, iniciada por el asegurado y que corresponda al ramo objeto del presente contrato de licitación, de tal forma que se garantice el 100% del soporte jurídico para estos eventos.

Para estos efectos, se considera:

- Tratándose de requerimientos efectuados por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad competente, en el evento en que, derivado del incumplimiento de la Aseguradora Adjudicataria, no sea posible atender el respectivo requerimiento dentro del término otorgado por aquellas, si de ello se deriva una multa o cualquier otra consecuencia económica a cargo del BANCO, la Aseguradora Adjudicataria deberá reembolsar el monto correspondiente al BANCO.
- En eventos distintos, a partir del tercer incumplimiento de los plazos pactados por parte de la Aseguradora Adjudicataria, EL BANCO estará facultado para cobrar multas por cada uno de los plazos incumplidos, por un monto equivalente a 5 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

14.4. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO DE SEGUROS

Sin perjuicio de lo previsto en el numeral 7 del presente Pliego de Condiciones, EL BANCO podrá dar por terminado el Contrato de seguros derivado del presente Proceso de Contratación, en caso que se presenten incumplimientos reiterados a las obligaciones contractuales.

Para efectos de este numeral se entenderá por incumplimientos reiterados aquellos que se presenten por más de tres (3) veces.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, cuando se presente el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones por parte de la Aseguradora Adjudicataria, EL BANCO remitirá una notificación escrita del incumplimiento presentado a la Aseguradora Adjudicataria, el cual deberá aplicar los correctivos a que haya lugar en un término máximo de ocho (8) días hábiles. La renuencia a solucionar los incumplimientos en el término precitado dará lugar igualmente a dar por terminado anticipadamente el Contrato.

En adición a lo anterior, si durante la vigencia del Contrato el patrimonio técnico de la Aseguradora Adjudicataria cae por debajo de los niveles mínimos legales exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia o se incumplen los Requisitos de Admisibilidad establecidos en el presente Pliego de Condiciones, EL BANCO podrá dar por terminado el Contrato unilateralmente con un preaviso mínimo de noventa (90) días



calendario, fecha en la cual abrirá un nuevo proceso de licitación.

En caso de terminación anticipada dentro de los tres (3) meses siguientes a la adjudicación, EL BANCO podrá celebrar un nuevo Contrato con el Proponente que haya resultado el segundo mejor postor en el presente Proceso de Contratación.

En caso de que la terminación anticipada sea posterior a los tres (3) meses de adjudicación se abrirá un nuevo proceso licitatorio.