

**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

**PLIEGO DE CONDICIONES**

**PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SEGUROS  
No. 004 de 2022**

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

**BOGOTÁ, SEPTIEMBRE 29 de 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO</b>	<b>5</b>
<b>2. CRONOGRAMA</b>	<b>5</b>
<b>3. INTERPRETACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>4. DEFINICIONES</b>	<b>8</b>
<b>5. CESIÓN</b>	<b>10</b>
<b>6. CESIÓN DE DERECHOS EN LOS CONTRATOS DE SEGURO</b>	<b>10</b>
<b>7. INTERESES Y BIENES A ASEGURAR</b>	<b>11</b>
<b>8. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE</b>	<b>11</b>
<b>9. PLAZO DEL CONTRATO A ADJUDICAR</b>	<b>12</b>
<b>10. CORREDOR DE SEGUROS</b>	<b>12</b>
<b>11. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>12</b>
<b>12. CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>13</b>
<b>13. FASE DE ADMISIBILIDAD</b>	<b>14</b>
13.1. COSTO POR RECAUDO	14
13.2. PREGUNTAS Y OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES	15
13.3. PUBLICACIÓN DE MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES A INTERESADOS	15
13.4. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR	15
13.4.1. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD GENERALES	15
13.4.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL	16
13.4.3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA EXPERIENCIA Y ATENCIÓN	17
13.4.3.1. RED DE OFICINAS	17
13.4.3.2. CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	17
13.4.4. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CIBERSEGURIDAD	18
13.4.5. CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO SAC	20
13.4.6. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON EL REASEGURO	20
13.4.7. PRINCIPIO DE EQUIDAD DE PRIMAS Y PRINCIPIO DE SUFICIENCIA DE PRIMAS	20



13.5. COASEGURO	21
13.6. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO	21
<b>14. FASE DE POSTURAS</b>	<b>21</b>
14.1. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	21
14.2. PREGUNTAS SOBRE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	21
14.3. CARTA DE PRESENTACIÓN	22
14.3.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO	22
14.3.1.1. AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL CORRESPONDIENTE	22
14.3.1.2. PODER	22
14.3.1.3. CERTIFICACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PARAFISCALES	23
14.4. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA - MONTO Y TÉRMINO	23
14.5. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO: ANEXO TÉCNICO - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SEGURO	24
14.6. OTROS DOCUMENTOS	25
14.7. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA	25
14.8. ENTENDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO	26
14.9. FECHA DE ENTREGA Y CIERRE DE LA FASE DE POSTURAS	26
14.10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	26
14.11. ADMISIÓN Y RECHAZO DE LAS POSTURAS	27
14.12. DESEMPATE EN LA CALIFICACIÓN DE UNO O MÁS PROPONENTES	27
<b>15. ADJUDICACIÓN</b>	<b>28</b>
<b>16. EVENTOS EN LOS CUALES SE DECLARARÁ DESIERTA</b>	<b>28</b>
<b>17. OBLIGACIONES CONTRACTUALES</b>	<b>28</b>
17.1. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO	29
17.1.1. CLÁUSULA DE IMPOSIBILIDAD DE REVOCATORIA UNILATERAL	29
17.1.2. MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN	29
17.1.3. SUBROGACIÓN	29
17.1.4. AMPARO AUTOMÁTICO (EXTENSIÓN AUTOMÁTICA DE COBERTURA DEL CONTRATO)	30
17.1.5. AMPARO AUTOMÁTICO (ADICIÓN DEL VALOR ASEGURADO DEL CONTRATO)	30
17.1.6. CLÁUSULA DE PROPORCIONALIDAD	30
17.1.7. MODIFICACIONES AL CONTRATO GARANTIZADO	30



17.1.8. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y SEGURIDAD	30
17.2. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA	31
17.3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO)	31
17.4. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO	31
17.5. ENTREGA DE LAS PÓLIZAS MATRICES Y CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO	32
17.6. OTRAS PÓLIZAS	32
17.6.1. PÓLIZA CYBER RISK	32
17.6.2. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL	32
17.7. CONTRATOS DE REASEGURO	33
17.8. SERVICIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES	33
17.9. INFORMES MENSUALES	33
17.10. ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO	34
17.11. EXÁMENES MÉDICOS	35
17.12. RESPUESTA A EXÁMENES MÉDICOS	36
17.13. ATENCIÓN DE SINIESTROS	36
17.14. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO	37
17.15. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS	38
17.16. PAGO DE LAS PRIMAS	38
17.17. PAGO DE SINIESTROS	39
17.18. FLUJOGRAMAS Y MANUALES DE OPERACIÓN	40
17.19. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA	40
17.20. RED DE ATENCIÓN MÉDICA	41
17.21. PÓLIZAS ENDOSADAS	41
17.22. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS	41
17.23. BOLSA COMERCIAL	42
17.24. EFECTIVIDAD DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO	42
17.25. CLÁUSULA PENAL	43
17.26. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA	43

## 1. OBJETO

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 muerte e incapacidad total y permanente 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 Leasing Habitacional.

Lo anterior, con el objeto de asegurar que EL BANCO contrate por cuenta 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	Responsable / Lugar	Cuando (hasta)
Envío carta de notificación a la Superintendencia Financiera de Colombia	Banco Davivienda	Lunes 19 de septiembre de 2022
Invitación a las Compañías Aseguradoras	Banco Davivienda	Viernes 23 de septiembre de 2022
Manifestación del interés en participar, remisión carta de autorización retiro del pliego de condiciones y acuerdo de confidencialidad	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Hacer referencia en el asunto del Proceso de Contratación	Del sábado 24 al miércoles 28 de septiembre de 2022, antes de las 5:00 p.m.
Envío del Pliego de Condiciones y sus Anexos a las Aseguradoras Interesadas	Banco Davivienda desde el correo <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a>	Jueves 29 de septiembre de 2022



Formulación de Preguntas y Observaciones al Pliego de Condiciones	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Hacer referencia en el asunto del Proceso de Contratación	Del viernes 30 de septiembre al miércoles 5 de octubre de 2022, antes de las 5:00 p.m.
Notificación y publicación de las preguntas formuladas y las respuestas del Banco. Publicación de modificación al Pliego de Condiciones de ser procedente.	Banco Davivienda desde el correo <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Página web: <a href="http://www.davivienda.com">www.davivienda.com</a>	Miércoles 12 de octubre de 2022
Presentación cumplimiento de los requisitos de admisibilidad generales y particulares	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Hacer referencia en el asunto del Proceso de Contratación	Del jueves 13 de octubre al miércoles 19 de octubre de 2022, antes de las 5:00 p.m.
Notificación a las aseguradoras interesadas que no cumplen con los requisitos de admisibilidad para saneamiento de inconformidades	Banco Davivienda desde el correo <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a>	Miércoles 26 de octubre de 2022
Plazo para saneamiento de inconformidades respecto de los requisitos de admisibilidad.	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Hacer referencia en el asunto del Proceso de Contratación	Jueves 27 de octubre al martes 1 de noviembre de 2022, antes de las 5 p.m.
Notificación a las Aseguradoras Interesadas informando quienes cumplen con los requisitos de admisibilidad y pasan a la ronda de Posturas como Interesados Habilitados	Banco Davivienda desde el correo <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a>  Página web: <a href="http://www.davivienda.com">www.davivienda.com</a>	Martes 8 de noviembre de 2022
Envío información necesaria para presentar postura a los Interesados Habilitados	Banco Davivienda desde el correo <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a>	Martes 8 de noviembre de 2022



Preguntas sobre la información necesaria para presentar postura	Interesados Habilitados Al correo electrónico: <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Hacer referencia en el asunto del Proceso de Contratación	Del miércoles 9 al viernes 11 de noviembre de 2022 antes de las 5:00 p.m.
Respuestas a preguntas sobre la información necesaria para presentar postura	Banco Davivienda desde el correo <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a>	Jueves 17 de noviembre de 2022
Tiempo para preparar la Postura	Interesados Habilitados	Del viernes 18 al lunes 28 de noviembre de 2022
Presentación de Posturas	Interesados Habilitados Al correo electrónico: <a href="mailto:licitacionseguros@davivienda.com">licitacionseguros@davivienda.com</a> Hacer referencia en el asunto del Proceso de Contratación	Martes 29 de noviembre de 2022 de 8:00 a.m. hasta las 9:30 a.m.
Audiencia de apertura de posturas y adjudicación	Audiencia virtual	Martes 29 de noviembre de 2022 a las 10:00 a.m.
Cierre del proceso de contratación: Publicación de resultados del proceso de contratación y acta de adjudicación. Notificación de resultados a la Superintendencia Financiera.	Banco Davivienda Página web: <a href="http://www.davivienda.com">www.davivienda.com</a>	Miércoles 30 de noviembre de 2022
Inicio de vigencia del contrato	Aseguradora Adjudicataria	00:00 horas del sábado 1° de abril de 2023

### 3. INTERPRETACIÓN

Este Pliego de Condiciones debe ser interpretado como un todo y sus disposiciones no deben ser entendidas individualmente ni 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; éstas 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, 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:

- a. **Adenda:** Es el documento emitido por el Banco Davivienda (en adelante “EL BANCO”), con el cual modifica el Pliego de Condiciones.
- b. **Aseguradora Adjudicataria:** Es la aseguradora que haya resultado seleccionada en 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.
- c. **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 consta que cumplen con cada uno de los Requisitos de Admisibilidad.
- d. **Ciberespacio:** Entorno resultante de la interacción de personas, software y servicios en internet, a través de dispositivos tecnológicos conectados a una red, propiedad de múltiples dueños con diferentes requisitos operativos y regulatorios.
- e. **Ciberseguridad:** Es el conjunto de políticas, conceptos, recursos, salvaguardas, directrices, métodos de gestión del riesgo, acciones, investigación y desarrollo, formación, prácticas, seguros y tecnologías orientadas a defender y anticipar las amenazas cibernéticas para proteger y asegurar los datos, sistemas y aplicaciones en el Ciberespacio que son esenciales para la operación de EL BANCO.
- f. **Coaseguro:** Es la unión de dos (2) o más aseguradoras para presentar de forma conjunta una postura en un Proceso de Contratación.



- g. **Evento Catastrófico:** Se considera evento catastrófico las pérdidas o daños que sufran los riesgos y objetos asegurados o los demás perjuicios causados por: Guerra civil o internacional, motines, huelgas, movimientos subversivos o en general, conmociones populares de cualquier clase, y erupciones volcánicas, temblores de tierra o cualquier otra convulsión de la naturaleza.
- h. **El Banco:** Es el Banco Davivienda S.A., sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT. 860.034.313-7, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que tiene por objeto social celebrar o ejecutar todas las operaciones y contratos legalmente permitidos a los establecimientos bancarios de carácter comercial con sujeción a los requisitos y limitaciones de la Ley.
- i. **Fase de Admisibilidad:** Es una de las instancias 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.
- j. **Fase de Posturas:** Es otra de las instancias del presente Proceso de Contratación, durante el cual los Interesados que hayan acreditado que cumplen con los Requisitos de Admisibilidad, deberán presentar su Postura, en los términos consagrados en este Pliego de Condiciones.
- k. **Incidente:** Ocurrencia de una situación que afecta la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones que son esenciales para el negocio.
- l. **Información Necesaria para Presentar Postura:** 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.
- m. **Interesado:** Es la compañía de seguros autorizada para operar en el país el ramo de Vida Grupo con la cobertura de 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.
- n. **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.
- o. **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
- p. **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 adicionen en tiempo mediante Adendas.
- q. **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.

- r. **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.”
- s. **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”.
- t. **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.
- u. **Proponente:** El Interesado Habilitado que presenta 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.
- v. **Reestructurado:** Tiene por objeto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas en un crédito, en beneficio del deudor, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago. Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier "refinanciación o normalización" corresponden legalmente a una reestructuración en donde se cambian las condiciones financieras inicialmente pactadas con los clientes.
- w. **Requisitos de Admisibilidad:** Son los requisitos generales y adicionales consagrados en las normas vigentes aplicables al Proceso de Contratación y en el 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 Grupo con la cobertura de Incapacidad Total y Permanente (ITP) que estén interesadas en participar en el presente Proceso de Contratación.

## 5. CESIÓN

La aseguradora adjudicataria no podrá ceder a ningún título, de forma total o parcial 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, obligaciones y estipulaciones consagradas en el contrato celebrado y sus anexos.

## 6. 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 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 Fogafin 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 de EL 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.

## **7. 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. 1.

La conformación de la cartera será especificada en la Información Necesaria para Presentar Postura 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 a favor del BANCO. Este Proceso de Contratación también ampara a los deudores y/o locatarios de los nuevos créditos de vivienda y/o contratos de leasing habitacional comercializados a través de canales digitales y presenciales durante la vigencia de este contrato de licitación. Para el producto vivienda móvil que se comercializa a través del APP Davivienda móvil y [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) la Aseguradora Adjudicataria debe contar con la capacidad de integrar la solicitud del seguro, las características y beneficios, dentro del flujo digital.

El Proceso de Contratación cubrirá además 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.

## **8. 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 II del Libro 36 de la Parte II del Decreto 2555 de 2010, tal como éste fue modificado por el Decreto 673 de abril 2 de 2014, Decreto 1534 de septiembre 29 de 2016 y Decreto 1084 de septiembre 10 de 2021 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.

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.

## **9. PLAZO DEL CONTRATO A ADJUDICAR**

EL BANCO adjudicará el Contrato del Seguro de Vida Grupo Deudores asociado 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, 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 00:00:00 horas del 1 de abril de 2023 hasta las 00:00:00 horas del 1 de abril de 2024, renovable por solicitud de EL BANCO, hasta por un (1) año más y hasta cumplirse el plazo máximo de adjudicación señalado por la ley.

## **10. 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.

## **11. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD**

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

1. Cuando los Interesados y/o Interesados Habilitados no llenen 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.
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.

3. 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.
4. EL BANCO se reserva el derecho de confirmar o certificar la participación de los Proponentes convocados en este proceso.
5. 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.
6. EL BANCO informa que posee total autonomía en la formulación y ejecución de sus procesos administrativos de contratación y evaluación de los Interesados y/o 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.
7. 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. 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.
8. Las Posturas, con sus copias y sus anexos no serán devueltos de manera total o parcial a los respectivos Proponentes, ni tampoco se autorizará su posterior consulta.
9. EL BANCO podrá utilizar estas propuestas para la elaboración de cuadros comparativos, bases de datos, consultas o negociaciones posteriores, respetando los criterios de vigencia de las tarifas expresados en las propuestas entregadas por los Proponentes.

## **12. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información que haya sido o sea suministrada por EL BANCO en desarrollo de este 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 y/o 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, antes del retiro del Pliego de Condiciones.

### 13. FASE DE ADMISIBILIDAD

En esta 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 y solicitados por EL BANCO mediante la presentación de los soportes exigidos en cada caso.

#### 13.1. 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 y locatarios.

RAMO	VALOR MENSUAL POR RECAUDO
Vida Grupo Deudores	\$16.092 + IVA

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.

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 costo de recaudo será el mismo durante la vigencia del seguro adjudicado en este Proceso de Contratación. La justificación del costo de servicio de recaudo se encuentra en el Anexo No. 2.

Las tarifas cobradas por EL BANCO para los servicios de recaudo pueden ser consultadas en la siguiente ubicación: [www.davivienda.com/Informacion\\_Adicional/Tasas\\_y\\_Tarifas/Empresas](http://www.davivienda.com/Informacion_Adicional/Tasas_y_Tarifas/Empresas) en la sección: Recaudo. Igualmente se señala que el canal más utilizado para dicho recaudo son las oficinas.

La Aseguradora Adjudicataria acepta que deberá suscribir antes del inicio de la vigencia del Contrato, un Convenio de Recaudo, de acuerdo a 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) – artículo 2.36.2.2.1.0 numeral 4°, el cual contempla el proceso de pago de la aseguradora al BANCO, por concepto de la tarifa de recaudo.

#### 13.2. PREGUNTAS Y OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

Las preguntas y observaciones deberán enviarse por correo electrónico en el archivo en excel que se encuentra en el Anexo No. 9, en la fecha establecida en el cronograma del presente Pliego de Condiciones. No se responderán inquietudes personales ni vía telefónica.

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 inquietudes en relación con el Pliego de Condiciones y/o alcance del mismo, se recibirán en el correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com); haciendo referencia clara y expresa al presente Proceso de Contratación.

### **13.3. 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.

### **13.4. 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. 4 Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad Generales y Adicionales y el envío de los soportes solicitados.

Esta información debe enviarse al correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com). El asunto del correo deberá indicar: Carta de Cumplimiento Requisitos de Admisibilidad Seguro Vida Grupo Deudores Cartera Hipotecaria. Este será el medio de comunicación oficial del BANCO para adelantar el presente Proceso de Contratación.

#### **13.4.1. 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 calificadoradora 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 entrega de la carta de cumplimiento de los requisitos de admisibilidad.

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.

#### **13.4.2. 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 2021 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. El sustento técnico de estos requisitos se encuentran en el Anexo No. 3 del presente Pliego de Condiciones.

<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>RESULTADO EXIGIDO</b>
Solvencia	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	>100%
Cobertura de Reservas	(Inversiones que respaldan las reservas + Reservas Técnicas Parte Reaseguradores (Activo de reaseguro) + Menor valor entre 5% de las reservas y primas por recaudar) / Reservas Técnicas  <b>Según cuentas CUIF:</b>  ((Cuenta 130000 - Cuenta 131600) + 168000 + MIN((Cuenta 260000 * 5%) : Cuenta 168400)) / Cuenta 260000	>100%
Rentabilidad Patrimonial	Utilidad Neta / Patrimonio	>= -21,51%
Nivel de	(Reservas Técnicas y Matemáticas	>=73,59%



Endeudamiento	+Reservas de Siniestros) / Total Pasivos  <b>Según cuentas CUIF:</b>  (Cuenta 261000 + Cuenta 261500 + Cuenta 261600 + Cuenta 262000 + Cuenta 262500 + Cuenta 263000 + Cuenta 264500 + Cuenta 264000 + Cuentas 265000 + Cuenta 265500 + Cuenta 266000 + Cuenta 266500) / Cuenta 200000	
---------------	--	--

La información de los indicadores financieros deberá ser acreditada por certificación firmada por el contador y representante legal, según Anexo No. 5 del presente Pliego de Condiciones.

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

Las compañías de seguros deberán también remitir los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2021 firmados por el Representante Legal y Contador (Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias).

### **13.4.3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA EXPERIENCIA Y ATENCIÓN**

El sustento técnico de estos requisitos se encuentran en el Anexo No. 3 del presente Pliego de Condiciones.

#### **13.4.3.1. 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. 6.

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

#### **13.4.3.2. CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA**

El proponente deberá presentar una (1) certificación expedida por una entidad financiera autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que cumpla con las siguientes condiciones: (i) que hubiere contratado con la aseguradora una póliza del ramo Vida Grupo Deudores; (ii) que la ejecución del contrato celebrado con la aseguradora haya sido de por lo menos dos (2) años continuos, en los últimos seis (6) años anteriores a la fecha de

apertura de la presente licitación; 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. 7 del presente Pliego de Condiciones. En la certificación emitida por el cliente deben registrar como mínimo la siguiente información:

1. El nombre del Tomador / Asegurado.
2. Ramo del seguro.
3. Valor de las primas por cada año.
4. Número de asegurados por cada año.
5. Cantidad de siniestros pagados y objetados por cada año.
6. Valor de los siniestros pagados y objetados por cada año.
7. Rango de fechas a las que corresponde la información consignada.
8. Calidad del servicio prestado: Deficiente / Bueno / Excelente.

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

#### **13.4.4. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CIBERSEGURIDAD**

Para efectos de dar cumplimiento a las políticas de EL BANCO y a las normas sobre Seguridad de la Información y Ciberseguridad aplicables a la relación contractual, las aseguradoras deberán presentar una certificación suscrita por el Representante Legal donde manifiesta que cumplirá con los siguientes puntos en caso de ser elegida como Aseguradora Adjudicataria:

1. Implementar políticas y procedimientos para gestionar los riesgos y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad inherentes al servicio objeto de su negocio, incluyendo la adopción de estándares internacionalmente aceptados de conformidad con las líneas de negocio y servicios prestados por la Aseguradora.
2. Cumplir el marco regulatorio aplicable, así como las políticas y requisitos que en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad sean aplicables a la Aseguradora, incluyendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos, así como lo dispuesto en materia de instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.
3. Cumplir cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio que se convengan con EL BANCO.
4. Garantizar que los servicios ofrecidos por la Aseguradora cuentan con políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad, relativos a

la prevención, protección y detección, respuesta a incidentes, recuperación y aprendizaje.

5. Conservar la información del EL BANCO y sus clientes, bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, tratamiento, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Esto incluye la información que sea almacenada por la Aseguradora durante la ejecución del servicio.
6. No tener acceso a la información que EL BANCO almacena sobre las capacidades y servicios contratados.
7. Reportar todos los incidentes que presente en su operación y que afecten la información de EL BANCO. Los reportes de incidentes deberán ser informados a EL BANCO con la prontitud que exige la materialidad del incidente y en todo caso en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del Incidente o del momento en el que la Aseguradora tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. El informe mencionado en el presente numeral deberá presentarse por escrito. Las notificaciones deberán incluir fecha y hora, detalle de lo ocurrido, recurso afectado, acciones de remediación aplicadas o pendientes de aplicación, estado del Incidente al momento del reporte y tiempo estimado de solución al Incidente.
8. EL BANCO podrá solicitar información sobre: (a) el estado del incidente de Ciberseguridad reportado de conformidad con lo establecido y/o (b) los incidentes de Ciberseguridad presentados a lo largo de la ejecución de la Oferta.
9. Las solicitudes de información mencionadas con anterioridad podrán realizarse en cualquier tiempo y a través de los medios dispuestos por La Aseguradora, quien se obliga a conservar la información durante el tiempo de duración de la relación comercial y cinco (5) años más.
10. Permitir a EL BANCO o a quien éste designe, la realización de auditorías durante la ejecución del presente Pliego de Condiciones, con el fin de verificar el cumplimiento de los procesos que la Aseguradora ejecute para prevenir, detectar, responder, recuperar la información de la Aseguradora Adjudicataria y sus clientes ante un evento de ciberseguridad o un incidente.
11. En caso que se presente un incidente durante la ejecución de los servicios prestados por la Aseguradora en el que se puedan ver comprometidos datos de EL BANCO, la Aseguradora se obliga a dar aviso a EL BANCO con la prontitud que exige la materialidad del incidente y en todo caso, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas contadas a partir del momento de la ocurrencia del incidente o del momento en el que la Aseguradora tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. La Aseguradora deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos que EL BANCO considere pertinentes. La Aseguradora se obliga a conservar todos los soportes y evidencias del Incidente y de las actividades realizadas como respuesta a dicho incidente por un término de 5 años. En caso que sea requerido por una autoridad competente, la Aseguradora suministrará la información necesaria para atender la respectiva solicitud.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La Aseguradora Adjudicataria se obliga a indemnizar a EL BANCO y a sus clientes o terceros afectados, por los perjuicios debidamente probados derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, en los términos del presente Pliego de Condiciones.

#### **13.4.5. CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO SAC**

Las aseguradoras deberán presentar una certificación suscrita por el Representante Legal en la que manifiesta que cumple con las normas impartidas respecto al Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financieros (SAC), y que atiende lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título III, Capítulo II - Instancias de Atención al Consumidor en Entidades Vigiladas, y especialmente la Circular 023 de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera.

#### **13.4.6. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON EL REASEGURO**

Las aseguradoras deberán contar con uno o varios reaseguradores que respaldan su operación para lo cual deberán presentar:

1. Certificación firmada por el Representante Legal debidamente facultado, en la cual se indique: (i) Nombre del Reasegurador(es) que respaldan su oferta; (ii) Porcentaje (%) de participación; (iii) Calificación de cada uno de ellos la cual deberá ser igual o superior a A; (iv) Tipo de contrato que manejan, (v) Vigencia del contrato y (v) Nivel de retención.
2. Documento de la Superintendencia Financiera de Colombia donde se certifique que el(los) reasegurador(es) están inscritos y actualizados en el REACOEX.
3. Documento emitido por la(s) Compañía(s) Reaseguradora(s) o corredor de reaseguro, donde certifique(n) su intención en respaldar los riesgos a adjudicar en el presente Proceso de Contratación.

#### **13.4.7. 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.

### **13.5. COASEGURO**

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 Postura bajo esta modalidad, deberán cumplir con los Requisitos de Admisibilidad establecidos en el presente Pliego de Condiciones, en los términos descritos en cada uno de ellos.

### **13.6. VERIFICACIÓN DE LA 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 se estime necesario en este proceso.

## **14. FASE DE POSTURAS**

### **14.1. 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 enviará a cada uno de ellos la Información Necesaria para Presentar Postura a través del correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com) el día señalado en el cronograma del presente Pliego de Condiciones.

### **14.2. PREGUNTAS SOBRE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA**

Las preguntas sobre la Información Necesaria para Presentar Postura 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 Observaciones del Anexo No. 9, 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](mailto:licitacionseguros@davivienda.com). El asunto del correo deberá indicar: Preguntas y Observaciones Licitación Seguro de Vida Grupo Deudores Proceso N. 004 de 2022.

### **14.3. 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, de conformidad con lo establecido en el Anexo No. 8.

**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. 8.

La carta de presentación deberá incluir los siguientes anexos:

#### **14.3.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO**

##### **14.3.1.1. AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL CORRESPONDIENTE**

Cuando 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.

##### **14.3.1.2. PODER**

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

1. Acreditar mediante documento autenticado ante notario que su apoderado se encuentra expresamente facultado para presentar la Postura.
2. 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.

#### **14.3.1.3. 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.

#### **14.4. 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 ochocientos millones de pesos (\$1.800.000.000) con vigencia de noventa (90) días hábiles contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las Posturas inclusive, prorrogable a solicitud de EL BANCO.

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

##### **Requisitos:**

1. Beneficiario: Banco Davivienda S.A.
2. Afianzado: El Proponente.
3. Se deberá anexar el clausulado de la póliza y el recibo de caja que acredite que la prima correspondiente fue debidamente cancelada.
4. La garantía deberá emitirse expresamente para amparar el presente Proceso de Contratación.

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento en los siguientes eventos:

1. El retiro o modificación de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las posturas.
2. La no suscripción del contrato sin justa causa por parte de la Aseguradora Adjudicataria.
3. La no aceptación de los requisitos contractuales (manifestación expresa o tácita de no cumplir las condiciones y requisitos pactados en el contrato).
4. Si por cualquier razón no se obtiene la efectividad de la Garantía de Seriedad de la Oferta o no se cubre en su totalidad los perjuicios causados, EL BANCO podrá procurar el valor asegurado, para lo cual prestará mérito ejecutivo las condiciones técnicas de las pólizas a contratar presentadas, ya que queda expresamente claro que la sola presentación de ésta, constituye aceptación plena por parte del Proponente, de todas y cada una de las condiciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones.
5. Las posturas recibidas por EL BANCO sin el cumplimiento de los requisitos se entenderán por no presentadas.

#### **14.5. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO: 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. 1, en el cual se estipulan las condiciones necesarias para presentar la Postura.

El Proponente deberá presentar su Postura en moneda legal colombiana como una tasa de prima mensual expresada en porcentaje del monto asegurado con una precisión de seis (6) decimales. En el evento en que se presente divergencia entre el valor expresado en números y en letras, valdrá la cantidad expresada en letras.

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.

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.

La información que se entregará a la Aseguradora Adjudicataria será de acuerdo a los reportes, estructuras de formatos e información que se encuentran establecidos actualmente y disponibles en los diferentes sistemas mediante los cuales EL BANCO administra sus diferentes líneas de crédito.



Para los créditos vigentes de libranza, las tasas no se pueden cambiar, teniendo en cuenta que la cuota pactada no se puede modificar durante la vigencia del crédito.

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.

#### **14.6. 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).

#### **14.7. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA**

Los Interesados Habilitados deberán enviar la postura, así como sus anexos en la fecha establecida en el cronograma contenido en el presente Pliego de Condiciones. Esta información debe enviarse al correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com), el asunto del correo deberá indicar: Postura Licitación Seguro de Vida Grupo No. 004 de 2022, adjuntando la carta de presentación de la Postura contenida en el Anexo No. 8, dirigida al BANCO, suscrita por el Representante Legal del Proponente y cada uno de los miembros del coaseguro de ser el caso.

La Postura 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.

1. 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.
2. La Postura debe presentarse en forma clara, 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.
3. 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.
4. La Postura y sus anexos debe contener una tabla de contenido de información sobre los capítulos y documentos que la integran.

#### **14.8. 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 duda o equívoco al momento de adelantar la revisión pertinente del presente Proceso de Contratación.

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.

#### **14.9. FECHA DE ENTREGA Y CIERRE DE LA FASE DE POSTURAS**

El envío de la Postura deberá realizarse al correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com), el día veintinueve (29) de noviembre de 2022 de 8:00 a.m. a 9:30 a.m.

Esta adjudicación se hará en audiencia pública con apertura de los archivos con la propuesta económica, los 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 del seguro para el deudor. 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 del Defensor del Consumidor Financiero.

#### **14.10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

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 y locatarios de contratos de Leasing Habitacional del BANCO.

EL BANCO buscando el mejor equilibrio en los contratos que realiza, entregará la información necesaria para presentar Postura por edad y género, para lo cual los Proponentes podrán presentar su Postura con tasa única o tasas diferenciales. Por lo mismo los Proponentes deberán presentar su Postura con tasas en la siguiente modalidad:

**Póliza Vida Grupo Deudores:** Tasas mensuales a la 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 seis (6) 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 diligenciando el archivo de Excel entregado a los Interesados Habilitados con la Información Necesaria para Presentar Postura, aplicando la tasa mensual ofertada por cada rango de edad al valor del saldo de la deuda.

**NOTA:** Los cálculos contenidos en el archivo Excel determinarán el valor final de la tasa mensual promedio ponderada del seguro en porcentaje, para la cartera objeto del presente Proceso de Contratación.

#### **14.11. ADMISIÓN Y RECHAZO DE LAS POSTURAS**

Una Postura será admitida únicamente cuando haya sido presentada oportunamente por los medios establecidos 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.

#### **14.12. DESEMPATE EN LA CALIFICACIÓN DE UNO O MÁS PROPONENTES**

En el evento que se presente empate entre dos o más Proponentes, el criterio de selección será aquella Postura que se haya enviado al BANCO en primer lugar, para lo cual se validará la hora de los correos electrónicos recibidos.

#### **15. ADJUDICACIÓN**

En la fecha y hora indicados en el cronograma del presente Pliego de Condiciones, en presencia del Defensor del Consumidor Financiero, se 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](mailto: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 presente 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.

## **16. EVENTOS EN LOS CUALES SE DECLARARÁ DESIERTA**

El Proceso de Contratación que adelanta EL BANCO propende por la participación de por lo menos dos (2) aseguradoras que cumplan con los requisitos de admisibilidad y su correspondiente oferta económica. Así las cosas, el Proceso de Contratación se declarará desierto en los siguientes casos:

1. Cuando ninguna aseguradora cumpla con los requisitos de admisibilidad y/o ninguna se ajuste a las condiciones del Pliego de Condiciones.
2. Cuando no se presenten posturas.
3. Cuando se presente una única aseguradora.
4. La entrega extemporánea de la documentación de todas las aseguradoras oferentes.
5. Cuando las aseguradoras oferentes suministren información inexacta que impida el desarrollo y culminación del Proceso de Contratación.
6. En los demás casos establecidos en la normatividad aplicable.

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.

## **17. 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.8 del presente Pliego de Condiciones.

### **17.1. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO**

La Aseguradora Adjudicataria escogida en el Proceso de Contratación, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, se compromete a constituir por su cuenta y riesgo y a favor del BANCO una póliza de cumplimiento con una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y diferente a la Aseguradora Adjudicataria por un valor de mil ochocientos millones de pesos (\$1.800.000.000).

La póliza debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Proceso de Contratación y sus obligaciones contractuales. La Aseguradora Adjudicataria deberá acreditar la constitución de la póliza aportando al BANCO la carátula principal, condiciones generales, particulares, anexos y recibo de pago de la misma. La vigencia de la póliza deberá ser igual al plazo establecido en el Pliego de Condiciones del presente Proceso de Contratación y seis (6) meses más.

La Aseguradora Adjudicataria hará entrega al BANCO de la respectiva póliza, treinta (30) días calendario antes del inicio de vigencia del contrato celebrado y su renovación, a través del correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com).

#### **17.1.1. CLÁUSULA DE IMPOSIBILIDAD DE REVOCATORIA UNILATERAL**

Se establece la imposibilidad de revocatoria unilateral por parte de la Aseguradora Adjudicataria. En concordancia con lo anterior, la Aseguradora Adjudicataria no podrá, en el transcurso de la vigencia de la póliza adjudicada, revocar póliza, riesgo o persona alguna en relación con los intereses y bienes asegurados con ocasión del contrato celebrado.

#### **17.1.2. 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 17.1 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.

#### **17.1.3. 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.

#### **17.1.4. AMPARO AUTOMÁTICO (EXTENSIÓN AUTOMÁTICA DE COBERTURA DEL CONTRATO)**

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.

#### **17.1.5. AMPARO AUTOMÁTICO (ADICIÓN DEL VALOR ASEGURADO DEL CONTRATO)**

Será hasta por 20% del valor inicial de la Póliza de Cumplimiento, sin exceder la capacidad automática de la aseguradora y hasta por 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.

#### **17.1.6. CLÁUSULA DE PROPORCIONALIDAD**

Se debe eliminar de la póliza la cláusula de proporcionalidad u otras de contenido similar.

#### **17.1.7. MODIFICACIONES AL CONTRATO GARANTIZADO**

La falta de notificación a la aseguradora no producirá la terminación de la póliza.

#### **17.1.8. 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:

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.
2. Establecer un acuerdo de servicios con el detalle de todo el sistema de intercambio y administración de información.
3. Suscribir un acuerdo de Intercambio de Información de acuerdo con el formato establecido por EL BANCO, para la transmisión de los datos que sean requeridos para dar cumplimiento al presente contrato, el cual será suministrado una vez se realice la adjudicación del contrato.

## **17.2. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

Guardar absoluta confidencialidad sobre toda la información de deudores, locatarios, inmuebles entregados en leasing habitacional y garantías en los términos del numeral 12 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, en los términos establecidos en el Acuerdo de Confidencialidad.

## **17.3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO)**

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), la Aseguradora Adjudicataria declara que conoce y acepta el objetivo de la misma, por lo tanto, 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 presente Proceso de Contratación, un esquema de políticas, gobierno, atribuciones, y procedimientos conforme su complejidad y realidad operacional, con el objetivo 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 a las obligaciones contenidas en el Pliego de Condiciones y que permita la gestión de eventos de riesgo que puedan materializarse.

Esta matriz deberá ser entregada al BANCO con una periodicidad anual durante la vigencia de la Licitación, sin perjuicio de entregas por requerimientos, auditorías o evaluación de riesgos puntuales por parte de EL BANCO.

## **17.4. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a 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 clientes de EL BANCO, que permita de manera efectiva la recepción y atención oportuna de PQR'S, de reclamaciones por siniestros y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe.

## **17.5. ENTREGA DE LAS PÓLIZAS MATRICES Y CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO**

La Aseguradora Adjudicataria, se obliga en los términos de la Postura presentada a hacer entrega de las pólizas matrices y del certificado individual de seguro de Vida Grupo Deudores para cada asegurado en un término no superior a diez (10) días calendario luego del inicio de la vigencia del seguro adjudicado, donde se detallen las condiciones de aseguramiento, costos, valor asegurado, vigencia y cualquier otra información relevante sobre la cobertura. Los certificados individuales de seguro se recibirán en medio magnético por el canal seguro dispuesto por EL BANCO en formato PDF, sin ninguna restricción de impresión que altere los procesos de control propios del BANCO.

## **17.6. OTRAS PÓLIZAS**

### **17.6.1. PÓLIZA CYBER RISK**

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.

La póliza debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Proceso de Contratación y sus obligaciones contractuales. La Aseguradora Adjudicataria deberá acreditar la constitución de la póliza por un valor de un millón de dólares (US1.000.000.000). La vigencia de la póliza deberá ser igual al plazo establecido en el Pliego de Condiciones del presente Proceso de Contratación.

En los eventos en los cuales la cuantía del daño o la afectación sea superior al valor asegurado con la póliza CYBER RISK, la Aseguradora Adjudicataria se obliga a cubrir el monto faltante para amparar el cien por ciento (100%) del daño o la afectación.

La Aseguradora Adjudicataria hará entrega de esta póliza al BANCO dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de adjudicación o cualquiera de sus renovaciones, a través del correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com).

### **17.6.2. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL**

La Aseguradora Adjudicataria deberá adjuntar una certificación donde conste que tiene una Póliza con cobertura de Responsabilidad Civil Profesional que cubra los daños a terceros por un acto negligente u omisión por parte de la Aseguradora.

La certificación deberá ser entregada por la Aseguradora Adjudicataria a EL BANCO,



dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de adjudicación y cualquiera de sus renovaciones a través del correo electrónico [licitacionseguros@davivienda.com](mailto:licitacionseguros@davivienda.com).

#### 17.7. 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.

En caso que, durante la vigencia de la adjudicación, las condiciones de reaseguro contratadas inicialmente por la Aseguradora Adjudicataria cambien, esta deberá notificar al BANCO en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que se realizó el cambio, la nueva composición del reaseguro.

#### 17.8. SERVICIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES

La Aseguradora Adjudicataria deberá disponer de una línea de atención telefónica siete (7) días a la semana las veinticuatro (24) horas del día, para los deudores y locatarios de los créditos hipotecarios de vivienda y locatarios de contratos de leasing habitacional del BANCO, así como canales de atención virtual tales como chat, buzón de correos u otros que se dispongan para atención inmediata de las solicitudes o aviso de siniestros. Esta atención quedará enmarcada dentro de los Acuerdos de servicio y Operación.

#### 17.9. INFORMES MENSUALES

Los informes que a continuación se detallan, deberán ser entregados al BANCO dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes siguiente al cierre efectuado:

1. **Informe de asegurados:** debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza indicando coberturas, edades, valores asegurados y porcentajes de extra prima (cuando aplique).
2. **Informe de primas:** deberá suministrar relación de las primas mes a mes de la vigencia y en forma acumulada, desde el inicio de la vigencia del contrato, indicando cantidad de asegurados por mes y en vigencia acumulada, valor asegurado al cierre de cada mes y el acumulado en vigencia, y prima mensual causada al cierre de cada mes.
3. **Informe de Siniestros:** la Aseguradora Adjudicataria hará entrega del informe de siniestralidad con la información que EL BANCO requiera, en los términos del artículo 1.2.2.2.4.8 de la Circular Externa 003 de 2017 contenida en la parte I, título III, capítulo I, de la Circular 029 de 2014. Adicionalmente, EL BANCO podrá solicitar información adicional que resulte necesaria para la ejecución del contrato

de licitación y para la gestión y administración de las pólizas asociadas a los créditos hipotecarios de vivienda y leasing habitacional.

4. **Informe de PQR:** entregar un informe de las peticiones realizadas por los clientes y las recibidas en EL BANCO y que fueron trasladadas por EL BANCO a la Aseguradora, número de identificación, fecha, tiempo de atención, así como su estado (atendidos a tiempo o vencidos) indicando causa de su vencimiento, si es el caso, comparando mes por mes la evolución de las mismas. El informe debe contener las causales más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas incluyendo los planes de acción que permitan mitigar la ocurrencia e impacto sobre los clientes.
5. **Exámenes médicos:** La aseguradora adjudicataria deberá entregar un Informe de la suscripción mensual total; con el comportamiento y comparativo mensual y acumulado discriminado por el canal de radicación con información relevante de gestión como: (i) estado de la solicitudes; gestionados a “tiempo o vencidos” ; motivos de vencimiento y acciones de mejora; (ii) cantidad y/o volumetría de solicitudes con valores asegurados aprobados; (iii) tipología de calificación (estándar, extraprimados, desistidos, entre otros); (iv) reporte consolidado nacional y por zonas y/o sucursales; (v) archivo anexo con detalle de las solicitudes de los clientes cómo número de identificación, fecha de la solicitud, fecha de respuesta y valor solicitado.
6. **Otros informes:** sin perjuicio de los informes antes señalados, la Aseguradora Adjudicataria deberá entregar al BANCO, los informes que se requieran, relacionados con el contrato de seguros derivado del Proceso de Contratación y que sean acordados en las reuniones de seguimiento y estipulados en los acuerdos de servicios.

Estos informes serán revisados mensualmente en una mesa de trabajo con el fin de evaluar la gestión y administración de los requerimientos de los clientes y EL BANCO, enmarcados en los atributos de Servicio y Operación definidos.

Al terminar cada vigencia anual, se presentará el mismo informe, pero con el resumen anual de cada uno de los seguros contratados.

#### 17.10. ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO

La Aseguradora Adjudicataria acepta que conoce los compromisos que EL BANCO estipula en el presente numeral y por ende cumplirá a cabalidad con los mismos:

1. Peticiones, aclaraciones, entrega de copia de póliza: dos (2) días hábiles desde la solicitud a la Aseguradora.
2. Quejas y reclamos directos de clientes: dos (2) días hábiles desde el recibo por parte de la Aseguradora.
3. Quejas Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y otras autoridades competentes: dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación del BANCO a la Aseguradora Adjudicataria.
4. Tutelas: un (1) día hábil contado a partir de la fecha de notificación del BANCO a la Aseguradora Adjudicataria.

5. Prestar el soporte necesario para atender demandas y reclamaciones en caso que se presenten, como entrega de información, documentos, certificaciones, análisis del siniestro, entre otros, para lo cual la Aseguradora Adjudicataria tendrá dos (2) días hábiles.
6. La Aseguradora Adjudicataria, dispondrá de un abogado que realice el acompañamiento a las audiencias judiciales a las que sea citado EL BANCO en calidad de demandado con ocasión a una acción legal iniciada por el asegurado y que corresponda al ramo objeto de la presente licitación de tal forma que se garantice el cien (100) por ciento del soporte jurídico para estos eventos. El abogado no tendrá que ser de dedicación única y exclusiva para EL BANCO.

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 valor de la multa correspondiente al BANCO o cualquier otro monto a pagar en un plazo no superior a 30 días calendario.

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. 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, 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 al BANCO para que haga efectiva la póliza de cumplimiento.

#### **17.11. EXÁMENES MÉDICOS**

La Aseguradora Adjudicataria, entregará una herramienta sistematizada de acceso WEB para la fuerza comercial del BANCO, que permita la autogestión en la inclusión de las solicitudes de exámenes médicos de ingreso, así como realizar el seguimiento a los casos radicados, conocer el estado y definiciones dadas por la Aseguradora, para los créditos de vivienda y las operaciones de leasing habitacional solicitadas de forma presencial. Esta herramienta debe tener igualmente la capacidad de integrarse a los canales a través de los cuales EL BANCO comercializa el producto vivienda móvil que para este caso serán el APP Davivienda móvil y [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Esta herramienta debe ajustarse a la experiencia móvil sin que implique que el cliente deba derivarse a canales diferentes a los del BANCO o salir de la experiencia digital.

De igual forma, la aseguradora Adjudicataria tendrá una línea de celular habilitada y correo electrónico para atención en línea con el fin de brindar soporte inmediato a la fuerza comercial, en caso que requiera consultas o aclaraciones.

1. Tiempos de respuesta a la solicitud para el agendamiento de exámenes médicos: en línea y máximo un (1) día hábil.
2. Tiempos de respuesta al BANCO: máximo dos (2) días hábiles desde la fecha en que el cliente se haya realizado los exámenes médicos.
3. Solicitud de exámenes, requisitos adicionales o faltantes: La Aseguradora Adjudicataria deberá estar en capacidad de informar al BANCO en un término no superior a un (1) día hábil después de que haya recibido el resultado de los exámenes médicos realizados al cliente o entregado los requisitos adicionales o faltantes por parte del cliente o del BANCO sobre eventos en los cuales se requieren exámenes adicionales porque no se practicaron o no se solicitaron y que la Aseguradora Adjudicataria considere necesarios para el estudio pertinente.
4. Entrega de exámenes al cliente que los solicite por parte de la Aseguradora Adjudicataria: dos (2) días hábiles.
5. La aseguradora adjudicataria está obligada a hacer los ajustes que sean necesarios en la herramienta WEB, para las líneas de crédito vigentes y nuevas líneas a solicitud del BANCO. Los costos correrán por cuenta de la Aseguradora Adjudicataria.

#### **17.12. RESPUESTA A EXÁMENES MÉDICOS**

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.

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.

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, 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 al BANCO para que haga efectiva la póliza de cumplimiento.

#### **17.13. ATENCIÓN DE SINIESTROS**

La Aseguradora Adjudicataria, se obliga con EL BANCO y sus deudores a que atenderá, definirá y si hay lugar indemnizará los siniestros presentados en un término no mayor a veinte (20) días calendario desde la fecha de la presentación de los documentos que demuestren su ocurrencia y cuantía, cualquier otro documento que la aseguradora considere necesario para la atención y definición del siniestro, podrá ser solicitado, pero no deberá afectar el plazo antes determinado.

1. En ningún caso la Aseguradora Adjudicataria podrá exceder los tiempos establecidos para la definición de siniestros de veinte (20) días calendario ni se podrá prolongar el análisis de casos por investigación o confrontación de información de los mismos, lo anterior aplica para casos nuevos y reconsideraciones.
2. Todos los avances y/o gestión a través de buzones que la Aseguradora Adjudicataria envíe a los clientes deberán ser copiados siempre al BANCO el mismo día que se notifique al cliente.
3. La Aseguradora Adjudicataria deberá contar con un plan de acción integral en línea 7/24 que permita atender las reclamaciones producto de siniestros masivos, el cual involucre a las diferentes partes: Aseguradora Adjudicataria, Reaseguradores, proveedores y EL BANCO.
4. La Aseguradora Adjudicataria 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.

Las Aseguradoras Proponentes aceptan que conocen los compromisos que EL BANCO consagra en este numeral y en caso de ser seleccionadas como la Aseguradora Adjudicataria cumplirán a cabalidad con los mismos.

#### **17.14. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

La Aseguradora Adjudicataria se compromete a 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 el cual prevean y planifiquen la continuidad del servicio de su sistema de administración de seguros, así como la continuidad en la atención de clientes y siniestros cuando un siniestro afecte su infraestructura principal.

La Aseguradora Adjudicataria se compromete con EL BANCO a implementar procesos de pruebas periódicas a los planes de contingencia y continuidad, como mínimo un proceso anual y enviar copia del respectivo resultado a EL BANCO.

La Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar, mediante certificación firmada por el representante legal, que está 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 y deberá enviar un informe semestral actualizado a EL BANCO, certificando el modelo de operación con capacidad de atención para este tipo de siniestros catastróficos y/o masivos.

#### **17.15. 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.

#### **17.16. PAGO DE LAS PRIMAS**

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a abrir y/o mantener una cuenta corriente o de ahorros en EL BANCO destinada a recibir la transferencia mensual de las primas facturadas 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 de las primas el valor correspondiente al retorno por el costo de recaudo mencionado en el numeral 13.1 del presente Pliego de Condiciones y lo sustentará con la respectiva cuenta de cobro a la Aseguradora Adjudicataria.

El pago de las primas se realizará en los cinco (5) días hábiles posteriores a la radicación de la respectiva factura o cuenta de cobro.

Para el proceso de facturación y pago de primas la Aseguradora Adjudicataria debe tener en cuenta lo siguiente:

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.

El proceso se ejecutará por medio del correo electrónico [centroradicacion@davivienda.com](mailto:centroradicacion@davivienda.com), teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

Estructura del correo electrónico:

- Asunto: NIT o CC del Proveedor; Nombre del Proveedor; Número del Documento.
- Cuerpo del correo:

PROVEEDOR DE NIT

NOMBRE DEL PROVEEDOR

CÓDIGO GESTIONADOR (indicado por el área que solicitó el bien o

servicio y el cual gestionará la factura).

Adjuntar PDF con la imagen de la cuenta de cobro.

2. Si la radicación de la factura o cuenta de cobro es realizada de manera electrónica debe radicar por medio del correo electrónico [recepcionbanco@davivienda.com](mailto:recepcionbanco@davivienda.com) teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

El envío se debe realizar desde el correo electrónico registrado en la plataforma Factura 1 SAS .

2.1. Registro de proveedor en el portal de Facturación electrónica al link: <https://app.factura1.com.co/prod1/RegistrarProveedorDavivienda/>

2.2. Enviar cada Factura Electrónica (FE), adjuntando .ZIP (con xml validado por la DIAN y pdf) al correo: [recepcionbanco@davivienda.com](mailto:recepcionbanco@davivienda.com)

En el asunto de correo debe ir: NIT; Razón social; Número de factura (Lo anterior de acuerdo a la disposición de la DIAN en el anexo técnico)

2.3. Ingresar al portal de Factura 1: <https://app.factura1.com.co/prod1/DAV/recepcionWeb/> , con el usuario (NIT sin D.V.) y clave que crearon en el paso 1, consultar las facturas electrónicas y asignar el código gestorador.

- Este último paso es indispensable para el pago de las facturas, dado que la factura es enviada al área que tomó servicio y la cual gestionará el pago.
- Al momento del envío de los documentos electrónicos, el portal debe generar un acuse de recibido que garantice la recepción del mismo, en caso de no recibir el correo por favor validar su proceso de envío.
- Si desea incluir anexos adicionales deben estar en carpeta comprimida en la misma carpeta a través de archivos ZIP.

3. Si la Aseguradora Adjudicataria factura electrónicamente deberá realizar el proceso publicado por EL BANCO en el SITE proveedores <https://proveedores.davivienda.com/facturacion/>).

### **17.17. PAGO DE SINIESTROS**

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a realizar el pago de los siniestros a través del canal que EL BANCO haya definido, con el fin de que estos sean efectivos, seguros y ágiles, dentro de los términos establecidos para la realización de los respectivos pagos.

Estos pagos se deberán notificar AL BANCO mediante comunicación al buzón [bancaseguros@davivienda.com](mailto:bancaseguros@davivienda.com), con la siguiente información:

1. Número de identificación del cliente.
2. Nombre y apellidos del cliente.
3. Valor y fecha del pago.

4. Número del crédito destino.
5. Riesgo asegurado.

#### **17.18. FLUJOGRAMAS Y MANUALES DE OPERACIÓN**

La Aseguradora Adjudicataria deberá describir de manera precisa, clara y exacta, la forma como prestará su servicio. Para ello deberá presentar, dentro de los treinta (30) días hábiles 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.

#### **17.19. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA**

La Aseguradora Adjudicataria deberá 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 ocho (8) días 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 de Vida Grupo 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, garantizando en todo momento los niveles de cumplimiento establecidos en el presente Pliego de Condiciones:

1. Dos (2) personas que acrediten como mínimo dos (2) años de experiencia en el sector asegurador, en manejo y administración de seguros, para realizar procesos operativos tales como suscripción, generación de cotizaciones, acompañamiento a comerciales, atención de consultas, procesos de capacitación a la fuerza comercial, atención de peticiones, quejas reclamos, procesos de conciliación, atención de endosos con las mismas validaciones que toma EL BANCO por cuenta de sus deudores y/o locatarios para renovaciones y nuevos negocios, gestión y actualizaciones de seguros asociadas a obligaciones crediticias por concepto de cancelaciones, modificaciones, entre otros, con dedicación exclusiva y de tiempo



completo bajo la administración, control y supervisión del BANCO.

2. Un médico sin dedicación exclusiva, pero con disponibilidad para atender requerimientos relacionados a exámenes médicos.
3. Un Coordinador sin dedicación exclusiva, quien será el encargado de manejar la relación con el BANCO y con quien se canalizarán todas las actividades inherentes al cumplimiento de las obligaciones a cargo de la Aseguradora Adjudicataria.

La Aseguradora Adjudicataria deberá mantener el personal necesario para reemplazos por vacaciones y/o licencias.

#### **17.20. RED DE ATENCIÓN MÉDICA**

La Aseguradora Adjudicataria deberá 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.

#### **17.21. PÓLIZAS ENDOSADAS**

EL BANCO incluirá de manera automática en las pólizas de Vida Grupo Deudores objeto del presente Proceso de Contratación a los deudores que no hayan presentado al BANCO la renovación de su póliza endosada o en el evento que ésta le haya sido revocada, con retroactividad a la fecha de vencimiento del endoso, siempre y cuando esta fecha se encuentre dentro de la vigencia, en la cual la Aseguradora Adjudicataria otorgó cobertura.

#### **17.22. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS**

El BANCO establece el trámite que deberá realizar la Aseguradora Adjudicataria frente a solicitudes de sus clientes, procesos internos, proceso de atención por deferencia comercial, entre otros, para los cuales el BANCO solicitará a la Aseguradora Adjudicataria que atienda de manera favorable y se obligue a realizar la devolución por concepto de primas para los siguientes conceptos, a la cuenta y/o producto que el BANCO indique:

1. Error en el proceso de cobro o facturación de la prima por mayor valor en el cobro.

2. Inclusión de titulares errados.
3. Por solicitud del cliente producto de PQR's que den lugar a una deferencia comercial por parte del BANCO.
4. Por errores en la parametrización del cálculo del cobro del seguro en el sistema del BANCO, que genere mayor valor de cobro de las primas, derivadas de endosos, errores operativos y/o por cualquier causa de forma retroactiva de acuerdo a los términos que indique el BANCO, desde el inicio de vigencia de las pólizas expedidas, objeto de la presente licitación.
5. Por cobros de primas posteriores a la fecha de fallecimiento del asegurado.
6. Cualquier reclamación realizada a entes de control, autoridades judiciales o administrativas competentes y/o por razones de riesgo reputacional.

La Aseguradora Adjudicataria tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para realizar la devolución de primas.

#### **17.23. BOLSA COMERCIAL**

La Aseguradora Adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por mil quinientos millones de pesos (\$1.500.000.000) por cada anualidad, contado desde la fecha de inicio de vigencia de esta Licitación o su prórroga, con alcance al stock de riesgos previos al presente Proceso de Contratación. Lo anterior, con el fin de amparar los siniestros, en los cuales EL BANCO requiera realizar deferencias comerciales, originadas por: (i) inconsistencias en el reporte de ingreso de un asegurado; (ii) se reporte equívocamente su retiro; (iii) errores u omisiones en la información y/o entrega de soportes documentales para la evaluación de los siniestros.

En caso de no agotarse totalmente durante el primer año de vigencia será acumulable con la anualidad siguiente. En el evento de requerirse también se podrá anticipar la bolsa de la segunda anualidad y en caso de retroactividad no habrá restricciones para su aplicación.

La Compañía Aseguradora deberá entregar mensualmente dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre de cada mes, un reporte del uso de la bolsa, con detalle de cada caso y saldos.

#### **17.24. EFECTIVIDAD DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO**

EL BANCO podrá hacer 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 derivados del presente Proceso de Contratación.

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.

#### **17.25. 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).

#### **17.26. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA**

EL BANCO podrá dar por terminado el contrato de seguros derivado del presente Proceso de Contratación, en caso que se presenten incumplimientos a las obligaciones contractuales consignadas en el presente pliego de condiciones o cuando no cumpla los mínimos legales exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin que haya lugar a pago de indemnización alguna, así mismo podrá darlo por terminado por cualquier causa que considere razonablemente justificada.

La notificación de la terminación por parte de EL BANCO 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.

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 ser el siguiente mejor postor en el presente Proceso de Contratación.

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 Contratación.