

**RESPUESTAS POR PARTE DEL BANCO BBVA COLOMBIA A LAS PREGUNTAS SOBRE LA LICITACIÓN PÚBLICA N. 04 CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADOS A CRÉDITOS GARANTIZADOS CON HIPOTECA Y A CONTRATOS DE LEASING HABITACIONAL**

**AXA COLPATRIA**

**OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.**

1. CAPÍTULO II – GENERALIDADES NUMERAL 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL: En aras que el presente proceso de contratación tenga mayores posibilidades de éxito, representado en una mayor cantidad de oferentes, respetuosamente solicitamos a la Entidad y garantizando el principio de pluralidad de oferentes consagrado en la Ley 80 de 1993 artículo 24, y a los principios de Transparencia y Responsabilidad (artículos 24 y 26 de la Ley 80 de 1993), modificar los siguientes indicadores financieros

- Nivel de Endeudamiento: Permitir la presentación de este indicador menor o igual al 28%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procedemos a realizar ningún ajuste al nivel solicitado, toda vez que está acorde con las condiciones del mercado y obedece a la media del sector con corte de diciembre de 2019.**

- Resultado Técnico: Eliminar este indicador, toda vez que la entidad puede ajustar la capacidad financiera requerida sin que en ninguna forma se ponga en riesgo las condiciones de cumplimiento por parte del oferente, y permita establecer una exigencia adecuada y proporcional al Proceso de Contratación de la referencia.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procede la eliminación del indicador requerido, el resultado técnico es una de las condiciones solicitadas por el Banco para garantizar la solvencia del producto, razón por la cual es un requisito que se exige desde hace varios procesos, no es ajeno a procesos de esta naturaleza y es muy habitual en el mercado. La finalidad de exigir este requisito es limitar el riesgo a la gestión del ramo y no al resultado financiero de la compañía, que en el escenario actual se ve limitado por la volatilidad del mercado y de las tasas de interés.**

2. CAPÍTULO II – GENERALIDADES NUMERAL 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL: 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL, en aras que el presente proceso de contratación tenga mayores posibilidades de éxito, representado en una mayor cantidad de oferentes, respetuosamente solicitamos a la Entidad y garantizando el principio de pluralidad de oferentes consagrado en la Ley 80 de 1993 artículo 24, y a los principios de Transparencia y Responsabilidad (artículos 24 y 26 de la Ley 80 de 1993), modificar los siguientes indicadores financieros

Nivel de Endeudamiento: Permitir la presentación de este indicador menor o igual al 28%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procedemos a realizar ningún ajuste al nivel solicitado, toda vez que está acorde con las condiciones del mercado y obedece a la media del sector con corte de diciembre de 2019.**

Resultado Técnico: Eliminar este indicador.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procede la eliminación del indicador requerido, el resultado técnico es una de las condiciones solicitadas por el Banco para garantizar la solvencia del producto, razón por la cual es un requisito que se exige desde hace varios procesos, no es ajeno a procesos de esta naturaleza y es muy habitual en el mercado. La finalidad de exigir este requisito es limitar el riesgo a la gestión del ramo y no al resultado financiero de la compañía, que en el escenario actual se ve limitado por la volatilidad del mercado y de las tasas de interés.**

3. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.3. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS: Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que para los vencimientos de los endosos se incluirán dentro de la póliza adjudicada sin restricciones o requisitos de asegurabilidad hasta el amparo automático establecido en el presente proceso.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Es correcto el entendimiento.**

4. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.3. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA: Agradecemos a la entidad aclarar que estos endosos hacen parte de una revisión y por ende no compromete a la Aseguradora adjudicada; el Banco será quien tenga la potestad de aceptar o no el endoso.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las políticas generales de aceptación de endoso las entrega el Banco, la aseguradora adjudicataria en virtud a esas políticas realiza las revisiones.**

5. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES: Agradecemos a la entidad ampliar el plazo a quince (15) días Hábiles siguientes a la adjudicación para la entrega del original de la póliza, debidamente suscrita por el Representante Legal de la Compañía, junto con los anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se procede con la petición de la aseguradora por lo cual se realizará el cambio en la correspondiente adenda para claridad de todos los participantes e interesados en el proceso.**

6. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES: Agradecemos a la entidad confirmar si la aseguradora adjudicataria deberá entregar los certificados individuales de manera electrónica (PDF) a la entidad y está a su vez será la responsable de entregar ante el asegurado como se menciona en el decreto 673 de 2014, Art, Artículo 2.36.2.2. o es la aseguradora adjudicataria quien deberá realizar la entrega de los certificados a los asegurados. De ser así agradecemos a la entidad confirmar si se puede realizar esta entrega a través de correo electrónico

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La aseguradora adjudicataria deberá entregar los certificados individuales de manera electrónica (PDF) al Banco y esté último será el encargado de remitirlos a clientes ya sea de forma electrónica o física, cuando el deudor así lo exija.**

7. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.8. INFORMES: Agradecemos a la entidad confirmar la proporción de clientes que cuentan con correo electrónico para los Informes de postventa que se deben entregar a los clientes nuevos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Actualmente el Banco cuenta con el correo electrónico de aproximadamente 70% de los clientes.**

8. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – SUSCRIPCIÓN: Agradecemos a la entidad modificar el tiempo de suscripción a (32) horas hábiles para respuesta de asegurabilidad, para los casos fuera del valor asegurado automático.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible poder acceder a esta petición. El plazo se ajusta a la promesa de servicio entregada a los clientes y en consecuencia un plazo mayor afectaría la experiencia de nuestros clientes y el proceso de contratación e productos.**

9. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.9. COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – SINIESTROS: Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que se tendrán (15) días hábiles para el análisis y respuesta del siniestro y posteriormente (5) días hábiles para el pago.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es Correcto el entendimiento planteado por la Compañía. El plazo máximo para el análisis y pago del siniestro es de 15 días hábiles. Para dar mayor claridad, se procederá a publicar la adenda respectiva.**

10. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN - NUMERAL 3.10 PRESENTACIÓN DE LA POSTURA : Teniendo en cuenta lo establecido para la presentación de posturas a cada uno de los oferentes habilitados de forma presencial, amablemente solicitamos a la entidad se permita informar si, teniendo en cuenta las nuevas medidas establecidas frente al Aislamiento Preventivo Obligatorio que ha sido decretado por el Gobierno Nacional, aún se mantiene esta entrega de manera presencial o si ésta se realizará a través de medios digitales

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas con la debida anticipación.**

11. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN - NUMERAL 3.15 ADJUDICACIÓN: Teniendo en cuenta lo establecido para la adjudicación de forma presencial, amablemente solicitamos a la entidad se permita informar si, teniendo en cuenta las nuevas medidas establecidas frente al Aislamiento Preventivo Obligatorio que ha sido decretado por el Gobierno Nacional, aún se mantiene esta entrega de manera presencial o si ésta se realizará a través de medios digitales.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas con la debida anticipación.**

12. CAPÍTULO III - DE LA LICITACIÓN - NUMERAL 3.15 ADJUDICACIÓN: Agradecemos a la entidad nos confirme el número de decimales máximo que deberá llevar la oferta económica tanto en créditos normales; Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Son seis decimales conforme a lo indicado en el pliego, punto 3.15.**

13. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN - 4.2.1. CONDICIONES GENERALES - CONDICIONES ADICIONALES: Se solicita a la entidad disminuir el valor automático para suscripción a un máximo de 5.000 millones de pesos máximo.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible poder acceder a esta petición. Actualmente el Banco cuenta con esta cobertura y su disminución afectaría directamente a los clientes y al proceso operativo que se tiene.**

14. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN - 4.2.1. CONDICIONES GENERALES - CONDICIONES ADICIONALES: Agradecemos a la entidad aclarar que el responsable del modelo de incremento de valores asegurados es responsabilidad del Banco BBVA.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Su entendimiento es correcto. El responsable de actualizar el valor de las garantías es el Banco. Lo que se pide es el apoyo de la aseguradora brindando la asesoría técnica necesaria.**

15. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN - 4.2.1. CONDICIONES GENERALES - PAGO DE SINIESTROS: Agradecemos a la entidad ampliar la fecha de pago de siniestros a 10 días hábiles.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme a lo indicado en la pregunta 9 se dejarán el plazo total de 15 días hábiles. Ver Adenda No. 2**

16. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN - 4.2.1. CONDICIONES GENERALES - PAGO DE SINIESTROS: Se solicita a la entidad que el plazo para el aviso de siniestro para el caso de la cobertura de AMIT sea máximo de 30 días.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible poder acceder a esta petición. Este plazo se ha tenido en beneficio de los clientes y en aras de estandarizar los procesos de reclamos al interior del Banco,**

17. CAPÍTULO IV DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.3. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS Se solicita a la entidad aclarar que no podrá tener retroactividad superior a 30 días.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es necesaria la aclaración, el pliego establece de forma clara que la solicitud de inclusión no es retroactiva.**

18. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.4. TARIFAS DE SEGUROS: Agradecemos a la entidad aclarar cuáles son los criterios que maneja el banco para la aplicación de descuentos del 10%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Es el porcentaje que usualmente otorga el Banco como descuento en seguros para este grupo de clientes, a fin de poderles ofrecer una oferta diferencial.**

19. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.4 TARIFAS DE SEGUROS : Agradecemos a la entidad indicar a que se refiere cuando indica "(...) La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria (..)" Así mismo nos informe las participaciones de las diferentes carteras normal, personal, Premium y compra sobre el total de la cartera.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se aclara en el punto anterior, adicionalmente la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

20. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.2.4 TARIFAS DE SEGUROS: Agradecemos a la entidad que cuando se entregue la información se remita una relación estadística de los clientes a los cuales se les ha otorgado descuento en cada una de las carteras Banca personal y premium o para compras de cartera.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información será entregada a las compañías proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

21. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES: ¿Agradecemos a la entidad informar si actualmente cuentan con esta cláusula?

De ser afirmativa la respuesta agradecemos informar el valor actual e indicar las estadísticas de utilización en los últimos 3 años relacionando el número de siniestros y valor pagado por este concepto.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Actualmente se cuenta con la cláusula, adicionalmente la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

22. CAPÍTULO IV - DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN NUMERAL 4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES: Se solicita a la entidad limitar la cláusula de pagos comerciales a un máximo de 3.000 millones de pesos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Dado que un solo inmueble puede tomar el total del valor, no es posible poder acceder a esta petición**

#### **OBSERVACIONES ADICIONALES**

23. Se solicita a la entidad información general para la evaluación anticipada de tamaño del portafolio a asegurar:

- Cantidad de riesgos a asegurar.
- Valor asegurado total.
- Distribución por tipo de cartera del Banco.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

24. Solicitamos a la entidad se publiquen todas las preguntas formuladas por las diferentes aseguradoras y sus correspondientes respuestas con el fin de contar con el principio de igualdad en la información.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco cumple todas las normas dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con los procesos de contratación de seguros tomados por cuenta de los deudores. En consecuencia todas las preguntas y respuestas serán publicadas y puestas a disposición de las compañías interesadas en la página Web del Banco. Adicionalmente la totalidad de las preguntas y respuestas serán remitidas a todas las aseguradoras que retiraron los pliegos. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 1.2.2.2.3 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica jurídica.**



Creando Oportunidades

25. Agradecemos a la entidad establecer un nuevo periodo de presentación de observaciones una vez sea compartida por el Banco la información necesaria para presentar ofertas.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No se acepta su solicitud, La información entregada será la necesaria para presentar la propuesta.**

26. Agradecemos a la entidad remitir siniestralidad detallada de la cartera de los últimos 5 años.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad**

**BBVA SEGUROS**

Capítulo II, Numeral 2.8.2, En caso de no tener red propia en las ciudades adicionales mencionadas en el numeral 2.8.2. (Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar) ¿Se podrá actuar a través de las sucursales en las que BBVA Seguros tiene presencia física (Bogotá, Manizales, Cali, Barranquilla, Medellín y Bucaramanga)? o, en su defecto, ¿realizar la coordinación a través de las oficinas del Banco y así cubrir todos las ciudades mencionadas?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se procederá a ajustar las ciudades mediante adenda, aclarando las ciudades donde es requerida la presencia de la aseguradora a nivel nacional.**

Capítulo IV, Literal 4.7, Favor aclarar que las excepciones de suscripción establecidas en el numeral 4.2.1 "CONDICIONES GENERALES", se aplican también para los endosos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las excepciones de suscripción solo aplican para las vinculaciones nuevas, no aplican para la gestión de vencimiento de endosos.**

CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES, dice: "La aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por CINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$5.000.000.000), por cada año contado desde la fecha de adjudicación o prórroga, con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado o se reporte equivocadamente, y en general si se cometen errores u omisiones en la información. En ese orden la Compañía aseguradora pagará los siniestros, en caso de presentarse. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, la aseguradora pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro". Proponemos adicionar: "La presente cláusula no aplicará para las actividades enunciadas y excluidas en el punto 4.2.1 CONDICIONES GENERALES, si previamente no se concedieron coberturas bajo condiciones particulares por parte de la compañía de seguros."

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible poder acceder a esta petición. Actualmente el Banco cuenta con esta cláusula y su modificación afectaría directamente a los clientes y al proceso operativo que existe actualmente en el Banco.**



Capítulo IV, Numeral 4.2.1. En el numeral 4.2.1 "Pago de Siniestros" aclarar que el plazo para el pago será de 15 días. Lo anterior para unificar con el numeral 4.9 "COMITES DE ACUERDO DE SERVICIO"

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se unifican a 15 días, para lo cual se incluirá como adenda al pliego de condiciones.**

Confirmar que el valor asegurado de los inmuebles del stock corresponde a valor comercial de la parte destructible

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Su entendimiento es correcto, hoy los inmuebles en su mayoría están asegurados por el valor comercial de la parte destructible.**

¿Cómo garantiza el Banco que el valor asegurado declarado por el cliente (Valor comercial de la parte destructible o Valor comercial del inmueble), no queda sujeto a aplicación de infraseguro o seguro insuficiente en caso de siniestro?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda garantía hipotecaria desde la originación del crédito cuenta con un avalúo comercial realizado por un perito avaluador, quien fija el valor comercial de la garantía con base en criterios técnicos y objetivos. Además este valor es actualizado anualmente, en caso de vivienda con fundamento en el IVIUR o IVP según corresponda, o cada tres años para hipotecas que garantizan créditos comerciales con fundamento en un nuevo avalúo, de conformidad con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Además en el pliego de condiciones se establece la obligación de la compañía aseguradora adjudicataria de realizar la asesoría técnica y el acompañamiento en este proceso de actualización del valor asegurado.**

Teniendo en cuenta la definición..."El valor asegurado de los inmuebles (edificios) deberá ser como mínimo el valor comercial en su parte destructible, y máximo por el valor comercial, a elección del cliente, durante la vigencia del crédito al que accede. Estos valores son actualizados anualmente de conformidad con lo indicado en el Capítulo II de la Circular 100 de 1995 y demás instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera para valoración de garantías hipotecarias de créditos de vivienda. "... para el stock así como para el flujo (nuevos créditos) el banco nos enviará la asignación de valor asegurado por cada predio (valor comercial de la parte destructible o valor comercial)? ¿El banco nos puede enviar listados con las actualizaciones del IVIUR e IVP por predio mensual o trimestralmente?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco realiza la actualización del valor de las garantías de manera anual con fundamento en los indicadores IVIUR e IVP, proceso que lleva implícito la actualización del valor de la prima. Si bien es cierto, estos indicadores son públicos, no existe impedimento alguno para que el banco los comparta con la Aseguradora cada vez que sean publicados.**

Para evitar la consabida desactualización de las sumas aseguradas ¿Se puede incluir una cláusula de índice variable (indicador constante) con ajuste anual de forma automática?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es viable atender esta solicitud, dado que no se cumpliría con lo indicado por la circular 100 de 1995, adicionalmente mantener un índice fijo no elimina el riesgo a que hacen referencia.**

Por mandato legal vía circular externa 06 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia " establece la necesidad de que las compañías diseñen y presenten un Plan Integral de Gestión del Ramo de Terremoto (PIGT)..." y en la Circular Básica Jurídica Capítulo II del Título IV de la Parte II (3.13.2.2.1. Caracterización de los riesgos con información incompleta), ¿El banco suministraría la información completa y de calidad de direcciones y ubicación de los riesgos para los seguros asociados a garantía hipotecaria o leasing habitacional con una periodicidad de la información ya sea mensual o trimestral?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco en cumplimiento de las normas vigentes compartirá con la aseguradora adjudicataria, toda la información que tenga disponible sobre cada uno de los predios asegurados.**

## SEGUROS BOLÍVAR

1. **BBVA COLOMBIA** efectuará la adjudicación de la licitación pública, en audiencia pública que se realizará en el lugar y fecha establecida en el cronograma.

**Pregunta:** Dada la coyuntura que vivimos, la audiencia publicará se hará de forma presencial o a través de un medio virtual? Por cuál medio y con cuanto tiempo de anticipación el Banco informará a la aseguradora la forma en que se realizará la audiencia en caso de que no sea posible hacerla de forma presencial?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Para garantizar la transparencia del proceso, la entrega de posturas se hará de manera presencial. Para tal efecto, el Banco dispondrá de un recinto que con todas las condiciones de bioseguridad ajustadas a las normas emitidas por el Gobierno Nacional, Distrital, el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud del Distrito, que permitan cumplir con esta finalidad. Estas condiciones serán informadas oportunamente.

### Pago de siniestros:

El oferente deberá indicar los documentos básicos o las pruebas requeridas para el pago de cada tipo de indemnización según el amparo afectado, al igual que el plazo máximo en que se compromete a efectuar el pago de la misma, el cual no podrá ser mayor a cinco (5) días hábiles

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** No comprendemos el alcance de la pregunta. No obstante lo anterior, nos permitimos informarle que el plazo máximo para el análisis y pago del siniestro es de 15 días hábiles. Para dar mayor claridad, se procederá a publicar la adenda respectiva.

## 2. TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS

Si durante la vigencia del programa de seguros se encuentran clientes que carezcan de seguro por vencimiento de la vigencia del endoso presentado o por revocatoria del mismo, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso, hasta la terminación del crédito o contrato, o cuando el cliente presente nuevamente la póliza endosada

**Pregunta:** Ante el incumplimiento del cliente por el envío del endoso al Banco e inclusión en la póliza colectiva existe una política en el banco para no devolver las primas cobradas en la colectiva?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** No existe una política general de reintegros, no obstante estos proceden darse en caso de errores u omisiones originadas por la recepción del endoso, o cuando por disposición de la Defensoría del Consumidor Financiero o de la Superintendencia Financiera de Colombia pidan revisar el caso y generar dicho reintegro o cuando una autoridad judicial así lo exija.

**3.** La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria.

**Pregunta:** En qué momento se identifica que los clientes son de tasa preferencial? Antes del desembolso? De qué tamaño es la cartera de estos segmentos? Ese mínimo de 10% sugiere que sea una tasa personalizada, cómo es el flujo de proceso para administrar este tipo de solicitudes?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Se identifican antes del desembolso, el tamaño de esta cartera se indicará junto con la información a los proponentes que cumplan los requisitos de admisibilidad, estas solicitudes se atienden de manera natural dentro de los procesos de atención a los clientes ya que desde su solicitud se identifican en estas categorías, la separación es por el código de los créditos que se manejan internamente.

**4.** El grupo de (5) personas lo compondrá: Un Gerente de la cuenta quien será el encargado de manejar la relación Banco Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, renovaciones, siniestros y demás información establecida por **BBVA COLOMBIA** para el correcto manejo del programa; las otras (4) personas serán analistas que gestionarán al interior de **BBVA COLOMBIA** las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro.

**Pregunta:** Estas 4 personas deben estar ubicadas presencialmente en las instalaciones del Banco o podrían estar en la aseguradora con dedicación exclusiva al Banco?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** De acuerdo a la situación del momento de la adjudicación e implementación del programa, se definirá el mejor modelo de prestación de servicio de este personal junto con la aseguradora adjudicataria.

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

**Pregunta:** Dado que cada vez más se utilizan herramientas digitales para la capacitación en las redes bancarías, nos llama la atención que requieran presencia física, por lo cual solicitamos aclarar si es posible realizar la capacitación virtual utilizando herramientas del Banco o la aseguradora teniendo en cuenta que es obligación de la aseguradora proporcionar el material

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** De acuerdo a la situación del momento de la adjudicación e implementación del programa, se definirá el mejor modelo de

**capacitación y desarrollo, se confirma que los costos incurridos lo asume la aseguradora adjudicada.**

6. En el numeral 2.8.2 hablan sobre la red de atención: Para la debida atención de todos los clientes de BBVA COLOMBIA, la aseguradora también deberá demostrar una red suficiente se tiene mayor presencia que, adicional a las ciudades ya mencionadas se encuentran: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar.

**Pregunta:** Con la actual realidad se usan canales alternos diferentes a los presenciales si no tenemos cobertura del 100% presencial podemos reemplazar la atención a través de una plataforma virtual o call center?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La red se solicita básicamente para los procesos de inspección de predios por fuera del valor automático o en los casos de siniestros, temas que no son de atención Virtual o por medio de Call Center, no obstante modificaremos las ciudades, para ello incluiremos el cambio en la adenda correspondiente.**

Nos pueden por favor aclarar para que el banco requiere presencia de la aseguradora en esas sucursales, para realizar qué proceso y con qué frecuencia se requeriría?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco requiere la presencia para desarrollar las tareas indicadas en el punto anterior para ofrecer un mejor servicio a los consumidores y la presencia dependerá de la demanda de los mismos. Para dar mayor claridad, se procederá a publicar la adenda respectiva.**

7. Numeral 4.9 Comités y Acuerdo de Niveles de Servicios, el pliego indica que la aseguradora adjudicataria deberá asumir el costo de la herramienta tecnológica sobre la que se incluirá los documentos de reclamación.

**Pregunta:** Para estos trámites el banco tiene alguna herramienta que pueda integrarse tecnológicamente con la aseguradora o se puede utilizar una herramienta propia de la aseguradora?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El Banco no cuenta actualmente con esta herramienta. Por esta razón, se incorpora esta obligación en los pliegos de condiciones a cargo de la aseguradora adjudicataria. La herramienta de administración que utilice la aseguradora adjudicataria y los respectivos desarrollos que impliquen su adaptación para el manejo de la cuenta, serán asumidos por esta (compañía de seguros adjudicataria).**

**8.** Pago de siniestros

**Pregunta:** en el numeral de condiciones generales se menciona “que el plazo máximo en que se compromete a efectuar el pago de la misma, el cual no podrá ser mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha del recibo de la documentación que sustente la ocurrencia y la cuantía del siniestro” y en el punto de acuerdo de niveles de servicio se dice “Siniestros: Respuesta en (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo”

Por favor aclarar si son 5 días o 15 días para el pago de siniestros?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Con el fin de aclarar estos puntos se homologa a 15 días, para ello incluiremos el cambio en la adenda correspondiente.**

## CHUBB SEGUROS

### OBSERVACIONES DE CARÁCTER FINANCIERO

Teniendo en cuenta que en los procesos en asunto el Banco actúa por cuenta de sus tomadores, atendiendo lo dispuesto en el decreto 2555 de 2010 y con el fin que la entidad permita la participación de un mayor número de oferentes que garantice los mejores beneficios para los deudores asegurados en las pólizas objeto de la contratación nos permitimos solicitar las siguientes modificaciones a los indicadores requeridos en los numerales 2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL y

#### 1. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Solicitamos amablemente a la entidad unificar el indicador de nivel de endeudamiento para los dos procesos en un valor menor o igual al 25,09%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible homologar los indicadores de los dos procesos, toda vez que son riesgos diferentes y su valor se estableció por la media en cada tipo de compañía, por ello no procede ningún ajuste al nivel máximo, está acorde con las condiciones del mercado aseguradoras. La medición o cálculo de los indicadores se solicita para cada uno de los ramos, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555, que indica que “Los requisitos de admisibilidad adicionales que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación”.**

#### 2. INDICADOR DE SINIESTRALIDAD

Solicitamos amablemente eliminar este indicador teniendo en cuenta que los siniestros corresponden al alea del contrato de seguros que no es controlada en su totalidad por el tomador y/o asegurado, más aún cuando corresponden a riesgo de la naturaleza como lo es un terremoto o a los referentes a la vida de las personas.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es procedente la eliminación de este indicador ya que busca garantizar al Banco la solvencia del producto y el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Aseguradora, lo cual demuestra el buen manejo de los programas que tiene a su cargo.**

### OBSERVACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO

#### COMÚN PARA TODAS LOS DOS PROCESOS

### **Observación No. 1**

Solicitamos muy amablemente al banco aclarar si para estas pólizas existe una tasa techo; y si el porcentaje debe expresarse en cientos o en miles.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No existe tasa Techo, la tarifa debe presentarse conforme al punto 3.15 ADJUDICACIÓN de cada pliego, para el de incendio y terremoto se indica: "ésta deberá presentarse como tarifa mensual y con seis decimales. Para tal efecto, los proponentes deberán presentar la tarifa expresada en porcentaje incluyendo el IVA y demás impuestos a que hubiere lugar de los riesgos que se licitan.**

**Las tarifas se presentaran así:**

**Tarifa mensual con IVA créditos normales: X,XXXXXX%**

**Tarifa mensual con IVA Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria: X,XXXXXX%"**

### **Observación No. 2**

#### **EXPERIENCIA**

Se solicita muy amablemente a la Entidad aclarar con respecto a la certificación de experiencia solicitadas en los numerales 2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN de cada proceso que las aseguradoras deberán acreditar experiencia en la contratación de por lo menos una (1) y máximo tres (3) certificaciones de pólizas de incendio y/o terremoto y vida grupo para entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que corresponda a créditos de deudores y/o créditos de deudores hipotecarios o de leasing.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se aclara que es una certificación de al menos un año de los últimos 3, no una y máximo 3, esto con el fin de obtener la mayor participación de aseguradoras con la experiencia suficiente para atender este tipo de programas.**

#### **INCENDIO Y TERREMOTO**

### **Observación No. 3**

Se solicita muy amablemente a la entidad Informar si los inmuebles son de uso únicamente residencial (vivienda familiar) o también hay riesgos de uso comercial (locales, bodegas, etc.), si es así por favor informar la proporción de cada uno.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Nos permitimos informar que si existen riesgos comerciales, no obstante, la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

### **Observación No. 4**



Se solicita muy amablemente a la entidad publicar o realizar el envío de la base de riesgos actuales que tiene la póliza con la siguiente información requerida en la Circular externa 011 de 2013 de la Superintendencia Financiera de Colombia:

- DIRECCIÓN
- CIUDAD
- DEPARTAMENTO
- NÚMERO DE PISOS
- AÑO DE CONSTRUCCIÓN
- USO DEL RIESGO
- TIPO DE ESTRUCTURA.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información disponible será entregada, No obstante por ser confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

#### **Observación No. 5**

Se solicita muy amablemente a la entidad informar la proyección de colocación de créditos mensual o anual y el monto de crédito promedio.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial será entregada a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

#### **Observación No. 6**

Se solicita muy amablemente a la entidad confirmar si se realiza avalúo de los inmuebles para determinar su valor real, si es así la aseguradora tendría acceso a esos avalúos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: En todos los casos se cuenta con el avalúo inicial al momento de conceder el crédito y estará disponible a la aseguradora que sea adjudicataria.**

#### **Observación No. 7**

Se solicita muy amablemente a la entidad sublimitar la cláusula de anticipo de indemnización a máximo 50%.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta petición, toda vez que no encontramos la cláusula de anticipo de indemnización, tampoco se establece un límite.**

### **Observación No. 8**

Se solicita muy amablemente a la entidad incluir para todas las cláusulas de gastos adicionales, extinción, preservación, demostración y demás, un límite máximo de 30% calculado sobre la suma asegurada.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El límite propuesto por el Banco en los pliegos de licitación es menor, por lo cual no procede la petición, con el fin de mantener las expectativas ya originadas a todos los proponentes y en línea con los valores vigentes en la póliza actual.**

### **Observación No. 9**

Se solicita muy amablemente a la entidad con respecto de la cláusula de “Labores y materiales” por favor complementar la definición aclarando que dichas reparaciones no configuren una agravación del riesgo aceptado inicialmente, adicionalmente el asegurado deberá informar a la compañía máximo 30 días después del inicio de estas reparaciones.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta petición, toda vez que no encontramos en el pliego de licitación esta cláusula.**

### **Documento 2 de preguntas:**

#### **Observación No. 1**

##### **CARTERA:**

Agradecemos aclarar referente al pago de primas si esta será realizada por cada asegurado y BBVA lo reportara en un solo pago?. Adicional, agradecemos si para tal fin de debe estimar la apertura de la cuenta para Chubb en BBVA según solicitud plasmado en Pliego.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El pago de primas es uno a uno por cada asegurado. Si la aseguradora opta por que se realice el recaudo a través de BBVA Colombia se le entregará la información con este detalle, para ello y por el manejo operativo y tecnológico debe tener una cuenta habilitada en el Banco.**

#### **Observación No. 2**

##### **SAC:**

Es importante poder conocer un aproximado de clientes vigentes para así proyectar el volumen de PQR que se recibirían.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

**Observación No. 3**

**SINIESTROS:**

4.8. INFORMES :El informe deberá contener el comparativo mes a mes de los siniestros en trámite y finalizados, así como un resumen de las principales causas por las cuales se encuentran siniestros en trámite y las acciones emprendidas para su culminación. Agradecemos aclarar si existe un plazo establecido para la implementación de esta solicitud.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Las implementaciones de este tema, así como de los demás aspectos de manejo operativo de la cuenta se realizarán en conjunto con la aseguradora adjudicataria, donde se acordarán los tiempos de implementación.**

4.9. COMITES Y ACUERDOS: Siniestros: Respuesta en (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo, esta documentación deberá ser entregada por medio físico o electrónico, para lo cual el oferente adjudicatario entregará a BBVA COLOMBIA la herramienta tecnológica que maneje para esta atención y la dispondrá a la red de oficinas de BBVA COLOMBIA. Agradecemos por favor informar la cantidad de casos por mes promedio.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

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

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Se podrá utilizar la herramienta de administración que utilice la aseguradora adjudicataria y los respectivos desarrollos que impliquen su adaptación para el manejo de la cuenta, serán asumidos por esta (compañía de seguros adjudicataria).**

**Observación No. 4**

**INCENDIO DEUDOR**

1. Por favor compartir la información de siniestros de los últimos mínimo de los últimos 3 años detallado por cobertura, fecha de ocurrencia y valor indemnizado, de no ser factible este detalle agradecemos suministrarlos un perfil de siniestralidad por siniestralidad y montos

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

2. Informar si los inmuebles son de uso únicamente residencial (vivienda familiar) o también hay riesgos de uso comercial (locales, bodegas, etc.), si es así por favor informar la proporción de cada uno.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Efectivamente existen riesgos comerciales, no obstante lo anterior, toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

3. Disminuir el valor automático para suscripción a \$4.000.000.000

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud.**

4. Por favor informar la proyección de colocación de créditos mensual y el monto de crédito promedio por cada uno de los segmentos (Banca Persona, Banca premium, compra de cartera con cesión hipotecaria y los demás segmentos que maneja el Banco.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

5. Por favor confirmar si se realiza avalúo de los inmuebles para determinar su valor real, si es así la aseguradora tendría acceso a esos avalúos.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: El avalúo inicial se tiene y estará disponible a la aseguradora que sea adjudicataria.**

6. Por favor confirmar si para la continuidad de amparo de los inmuebles ya asegurados se deben mantener también la misma prima que traen actualmente o aplican las nuevas tarifas definidas por la aseguradora elegida.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La tarifa que aplicará para toda la cartera será la definida en este proceso de acuerdo a lo establecido en el pliego de condiciones.**

**SOLIDARIA****"2.8.2. EXPERIENCIA Y ATENCIÓN**

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

**1. Pregunta:** ¿De acuerdo a lo anteriormente indicado para las ciudades donde la aseguradora no tiene presencia, se puede dar cobertura o cumplimiento con una ciudad cercana?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Las ciudades serán modificadas, en todo caso debe demostrar la capacidad de poder atender en especial la suscripción y siniestros en donde existan inmuebles asegurados. Ver adenda

**"3.9. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS**

**BBVA COLOMBIA** efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes habilitados, únicamente el día establecido como fecha máxima en el cronograma, para lo cual los oferentes deberán previamente entregar a **BBVA COLOMBIA** la carta digital de autorización firmada por el Representante Legal de la aseguradora, en donde se indique nombre, número de cédula y cargo del funcionario que está facultado para el proceso, así como el acuerdo de confidencialidad "Anexo No. 1" debidamente suscrito por el Representante Legal. Dentro de la información de los riesgos a asegurar **BBVA COLOMBIA** entregará los datos básicos de ubicación y uso, así como el número de inmuebles por ubicación de ciudad conforme al código DANE".

**2. Pregunta:** De acuerdo a lo anterior, agradecemos a la Entidad se confirme cuál es plazo máximo para que la aseguradora notifique al Banco con la carta digital en la que se indican los datos del funcionario autorizado para recibir la información.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Debe entregarse con la demostración del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad.

**3. Pregunta:** El banco reportará a la Aseguradora las bases con los clientes (stock, ingresos nuevos)?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Si. El Banco reportará estas bases de datos a la aseguradora adjudicataria.

**4. Pregunta:** se solicita a la entidad de permita el envío de comunicaciones, clausulados pólizas, etc. Al 100% de los asegurados por correo electrónico.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** El porcentaje de clientes a la fecha con correo electrónico es aproximado al 70%, para el % restante se debe garantizar el envío físico.

### **4.3." INFRAESTRUCTURA OPERATIVA**

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

**5.** ¿Si una misma aseguradora es escogida para los dos procesos que está adelantando el Banco (VGD Y INCENDIO Y TERREMOTO CREDITOS HIPOTECARIOS), esta podrá dar cumplimiento con 5 personas para la administración de las cuentas? O se hace necesario tener disponibles 5 para VGD y 5 para INCENDIO Y TERREMOTO?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Teniendo en cuenta la naturaleza de los negocios y que son procesos licitatorios independientes, son equipos separados.**

**6.** ¿Se deben mantener vínculos con personas relacionadas en listas internacionales vinculantes para Colombia, incluyendo lista de naciones unidas y lista OFAC para los clientes de este negocio?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Los clientes vinculados a BBVA Colombia han surtido ya el proceso de validación en listas internacionales, no obstante podrán existir casos donde el cliente por su fecha de vinculación y posterior inclusión a las listas deba mantener la relación.**

**7.** En el momento de la suscripción del negocio, ¿el asegurado de la póliza diligenciará el Formato solicitud individual de Aseguradora Solidaria?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No, se diligencia el formato está definido por el banco e informado en el anexo No. 6 del pliego.**

**8.** En el momento de la indemnización del seguro, ¿el beneficiario del pago diligenciará el Formato Único de Conocimiento del Cliente de Aseguradora Solidaria?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es necesario, ya que procede una excepción al cliente por estar vinculado a una entidad financiera, como lo es BBVA Colombia.**

**9.** ¿En qué calidad (responsable o encargado) actuaría Aseguradora Solidaria frente a los asegurados en este negocio, de acuerdo a la ley de protección de datos personales, la cláusula décima tercera y demás disposiciones del pliego?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA : Actuará en la calidad de encargado.**

Como observaciones, debemos tener en cuenta que la información recolectada no puede ser usada **para fines distintos** al negocio, de acuerdo a la cláusula décima tercera del pliego.

**OBSERVACIONES DE TIPO TÉCNICO DEL RAMO:**

**ASEGURADORA Y TASA ACTUAL**

**10. Observación:** Agradecemos indicar la aseguradora actual que trae los seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria del Banco y la tasa actual.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Conforme a lo dispuesto por el decreto 2555 de 2010 y las reglamentaciones complementarias esta información se encuentra publicada en la página de internet de BBVA Colombia.

**CAPÍTULO IV. DE LA POSTURA Y LA CONTRATACIÓN**

**4.2.4. TARIFAS DE SEGUROS**

Los proponentes deberán presentar las tarifas separadas del IVA y demás impuestos a que hubiere lugar.

**11. Observación:** Respetuosamente solicitamos aclarar si la tasa debe ser expresada en porcentaje o por mil, con cuantos decimales máximos se debe presentar.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA:** Conforme a la reglamentación vigente y a lo indicado en el punto 3.15 debe presentarse así:

**“BBVA COLOMBIA efectuará la adjudicación de la licitación pública, en audiencia pública que se realizará en el lugar y fecha establecida en el cronograma.**

**En esta Audiencia los participantes deberán insertar su propuesta en sobre cerrado en la urna dispuesta por el BBVA COLOMBIA. Las posturas depositadas con posterioridad se tendrán como extemporáneas. Acto seguido se procederá a la apertura de la urna y se dará lectura a cada una de las posturas presentadas. Se efectuará la adjudicación a la aseguradora que presente la oferta con el menor precio de la prima de seguros para el deudor, ésta deberá presentarse como tarifa mensual y con seis decimales. Para tal efecto, los proponentes deberán presentar la tarifa expresada en porcentaje incluyendo el IVA y demás impuestos a que hubiere lugar de los riesgos que se licitan.**

**Las tarifas se presentaran así:**

**Tarifa mensual con IVA créditos normales: X,XXXXXX%**

**Tarifa mensual con IVA Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria: X,XXXXXX%**

.

**4.2.4. TARIFAS DE SEGUROS**

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

**12. Observación:** Respetuosamente solicitamos identificar en la relación de inmuebles a entregar los clientes de Banca Personal, Banca Premium y compra de cartera con cesión hipotecaria. Esto para poder identificar de cuanto es la cartera a la que se le debe hacer el descuento.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad**

**4.2.1. CONDICIONES GENERALES**

**Rotura accidental de vidrios: Cubre los daños materiales que sufran los vidrios que hacen parte del predio.**

**13. Observación:** Agradecemos indicar sublímite para esta cobertura, sugerimos hasta un 5% del valor asegurado del inmueble afectado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta petición.**

**Condiciones adicionales:**

*La aseguradora deberá brindar asesoría a BBVA COLOMBIA sobre el valor a tomar como asegurado, así mismo debe efectuar anualmente el modelo de incremento de valores asegurados sobre cada predio, aportando para ello personal con conocimiento sobre este tema dejándolo a disposición de BBVA COLOMBIA, conforme a lo indicado en el punto 4.3 Infraestructura Operativa.*

**14. Observación:** Solicitamos por favor aclarar cómo se efectuará el modelo de incremento de valores asegurados. Con un índice variable? De cuánto? Establecido por quién? Con cobro de prima? Con el IPC? Con avalúos? Realizados o entregados por quién, por el Banco?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: La metodología de actualización del Banco se informará en detalle a las aseguradoras que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

**4.7. CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES.**

*La Aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por CINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$5.000.000.000), por cada año contado desde la fecha de adjudicación o prórroga, con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en que por algún motivo, no se reporte el ingreso o cancelación de un asegurado o se reporte equívocamente, y en general si se comente errores u omisiones en la información. En ese orden la Compañía Aseguradora pagará los siniestros, en caso de presentarse. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de*



*asegurabilidad, la aseguradora pagará el siniestro, previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro.*

**15. Observación:** Solicitamos por favor eliminar por cuanto el monto establecido afecta el equilibrio económico del contrato.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible poder acceder a esta petición. Actualmente el Banco cuenta con esta cláusula y su modificación afectaría directamente a los clientes y al proceso operativo que ya tenemos.**

## **SINIESTRALIDAD**

**16. Observación:** Respetuosamente solicitamos un informe de siniestralidad de los últimos 5 años, indicando por siniestro lo siguiente: Valor pagado, valor en reserva, fecha del siniestro, estado, fecha de pago y amparo afectado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad**

## **RELACIÓN DE LOS INMUEBLES ASEGURADOS**

**17. Observación:** Amablemente solicitamos el suministro de la relación de inmuebles a asegurar con la siguiente información:

VALOR ASEGURADO

DIRECCIÓN

CIUDAD

DEPARTAMENTO

NÚMERO DE PISOS

RANGO DE CONSTRUCCIÓN

USO DEL RIESGO

Y demás datos que el Banco crea conveniente con el fin de obtener la información requerida en la Circular 011 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información que tiene disponible el Banco se entregará, no obstante lo anterior, dado que es información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

**18. Numeral 2.8.1 CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL.** Solicitamos muy amablemente se se elimine las condiciones de tener un resultado técnico mayor o igual a cero en el ramo de Incendio y Terremoto.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la legislación vigente en materia de exigencia de requisitos de admisibilidad para la licitación de seguros relacionados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional, corresponde a una previsión del legislador tendiente a garantizar que las compañías de seguros que participen en dichos procesos, cuenten con capacidad jurídica, técnica, financiera y organizacional, que les

garantice a las instituciones financieras, la correcta y efectiva ejecución de los contratos de seguros licitados.

Bajo este planteamiento y de conformidad con el principio de igualdad de acceso relacionado en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 1534 de 2016<sup>1</sup>, no se evidencia en los documentos que hacen parte del proceso, las razones de carácter técnico en las cuales se fundamentó el Banco, para establecer los requisitos de admisibilidad bajo la observancia del seguro objeto de la licitación, ni mucho menos planteamientos que permitan conferir un alcance mayor a las condiciones que fueron señaladas por la Institución Financiera.

Es importante tener en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1534 de 2016 el cual indica:

*“Artículo 2.36.2.2.3. Igualdad de acceso. Todas las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a licitar, que tengan una calificación de fortaleza financiera igual o superior a ‘A’ otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que cumplan con los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones, podrán participar en la licitación de que trata este capítulo. **La Superintendencia Financiera de Colombia determinará los criterios bajo los cuales las entidades financieras podrán incluir requisitos de admisibilidad adicionales a la calificación de fortaleza financiera.***

*Parágrafo 1°. Al proceso de licitación de que trata este capítulo podrán presentarse las aseguradoras individualmente o a través del coaseguro.*

*Parágrafo 2°. **En el pliego de condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad que favorezcan a una entidad, en particular.** Los requisitos de admisibilidad que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con la prestación del servicio”* (Resaltado y subrayado fuera de texto)

Se puede interpretar de las distintas normas enunciadas que todo proceso de selección de aseguradoras para la contratación de seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o leasing habitacional, deben ceñirse a la legalidad de los siguientes postulados:

1. Garantizar por parte de la entidad financiera, la participación de TODAS las aseguradoras que en virtud de la normatividad legal vigente, cuenten con autorización por parte de la Superintendencia Financiera para comercializar el ramo respectivo.
2. Que aquellos interesados, cuenten como mínimo y como UNICO requisito de orden financiero, de una calificación de fortaleza financiera igual o superior “A” otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia

---

<sup>1</sup> “Parágrafo 2: En el pliego condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad adicionales que favorezcan a una entidad en particular. Los requisitos de admisibilidad adicionales que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación. Estos criterios deberán estar sustentados en un documento de justificación técnica que hará parte pliego de condiciones.”

3. Cualquier requisito adicional de participación, no puede establecer condiciones o requisitos de admisibilidad que favorezcan a una entidad en particular o que limite la participación de interesados en el proceso.

4. Todos los requisitos de admisibilidad que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con la prestación del servicio

Así las cosas, de manera atenta y respetuosa, solicitamos modificar del presente numeral el requisito restrictivo establecido, relacionado con el resultado positivo en el resultado técnico, por cuanto debe considerarse, que en razón a las normas técnicas que sustentan la actividad aseguradora, no necesariamente finalizar un ejercicio contable anual con un resultado negativo, pueda interpretarse como una condición de pérdida financiera o un elemento concluyente para RECHAZAR o LIMITAR participación a oferentes en esta condición.

Consideramos que, contar con un resultado técnico, positivo o negativo en el ramo, NO es un factor directamente relacionado con el objeto del proceso, no guarda proporcionalidad respecto de la capacidad y condición financiera de los oferentes, así como tampoco, el tener un índice positivo constituye en elemento material agregado en beneficio de la Entidad Tomadora y/o de sus clientes.

Anudado a lo anterior en el presente artículo mencionan taxativamente que los requisitos de admisibilidad adicionales que se estipulen en los procesos de contratación de estos seguros, deben ser acordes a los criterios definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, es decir que los mismos no se deben apartar de las instrucciones emitidas por esta Entidad, en la Circular 022 de 2014 da un alcance más amplio sobre los requisitos adicionales que se deben exigir para el cumplimiento de las Entidades Financieras en sus diferentes procesos, así:

## **2.1. Requisitos de admisibilidad adicionales.**

*Las instituciones financieras pueden establecer requisitos de admisibilidad adicionales a los previstos en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 en relación con:*

**2.1.1.** *Capacidad financiera y patrimonial: Requisitos que se asocian a la materialidad y riesgo implícito de la cartera sujeta a aseguramiento; por lo cual, **los valores objetivos de los indicadores deben definirse atendiendo un análisis técnico**, que debe quedar a disposición de esta Superintendencia. Para el efecto, las instituciones financieras pueden requerir indicadores que den cuenta de la capacidad patrimonial y financiera, potencial y futura de las entidades aseguradoras, para asumir los riesgos, tales como: **margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez.** (Lo subrayado y negrilla es nuestro)*

La anterior normatividad, es clara en señalar que los indicadores a exigir deben establecerse bajo un criterio objetivo y un análisis técnico juicioso, en el sentido de que los mismo no excluyan una participación plural y concurrencia de oferentes en este tipo de procesos, por tal motivo indica los indicadores financieros de capacidad patrimonial y financiera citando puntualmente: **margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez**; en el mismo no señalan que las Aseguradoras deben generar un resultado técnico **POSITIVO** en el ramo a cotizar.

Conforme con lo anterior, es pertinente citar, que las Instituciones Financieras deben indicar los criterios de requisitos adicionales a exigir debidamente sustentados en un documento que soporte la justificación técnica y debe hacer parte de los pliegos de condiciones, esta información no se evidencia en el pliego suministrado por el Banco. Cito a continuación la normatividad que los obliga:

**Parágrafo 2.** En el pliego de condiciones no podrán establecerse condiciones o requisitos de admisibilidad adicionales que favorezcan a una entidad en particular. Los requisitos de admisibilidad adicionales que se incorporen en el pliego deberán atender criterios técnicos relacionados directamente con el seguro objeto de la licitación. **Estos criterios deberán estar sustentados en un documento de soporte de justificación técnica que hará parte del pliego de condiciones."**

De lo ya expuesto es clara la normatividad en señalar que los indicadores a exigir deben establecerse bajo un criterio objetivo y un análisis técnico juicioso, en el sentido de que los mismo no excluyan una participación plural y concurrencia de oferentes en este tipo de procesos, por tal motivo señalan los indicadores financieros de capacidad patrimonial y financiera citando puntualmente: margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez; en el mismo no hacen referencia a que las Aseguradoras se les debe evaluar el resultado técnico positivo en el ramo a cotizar, en este sentido, solicitamos al Banco BBVA excluir estos indicadores que a las luces de la Superintendencia Financiera no se considera objetivo en razón a que no instruyen en la presente circular que el mismo debe ser evaluado.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procede la eliminación del indicador requerido, el resultado técnico es una de las condiciones solicitadas por el Banco para garantizar la solvencia del producto, razón por la cual es un requisito que se exige desde hace varios procesos, no es ajeno a procesos de esta naturaleza y es muy habitual en el mercado. La finalidad de exigir este requisito es limitar el riesgo a la gestión del ramo y no al resultado financiero de la compañía, que en el escenario actual se ve limitado por la volatilidad del mercado y de las tasas de interés.**

**1. Numeral 2.8.2. Experiencia y Atención.** las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia al menos durante un año de los últimos 3 (2018, 2019 y 2020) en el manejo de programas de seguros deudores en las líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita de una entidad Financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que deberá constar como mínimo lo siguiente:

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

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

**Observación:** Sobre el numeral enunciado en el punto anterior, agradecemos al banco permitir acreditar esta experiencia con contratos de clientes del ramo de Incendio y Terremoto y/o TRDM deudores sin ser necesariamente de líneas de crédito hipotecario o leasing habitacional a entidades financieras vigiladas, dado que, lo que le interesa al banco es verificar que efectivamente la aseguradora cuente con experiencia en la explotación del ramo objeto de la licitación, por lo cual, solicitamos permitir acreditar experiencia con clientes del sector real, financiero y/o cualquier tipo de industria que haya contratado este seguro.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, esto con el fin de obtener la participación de aseguradoras con la experiencia suficiente para atender este tipo de programas, entendemos que el riesgo es similar pero el manejo con entidades Financieras tienen condiciones particulares de conformidad con las normas vigentes.**

Adicional a lo anterior, sugerimos al banco permitir relación suscrita del representante legal señalando la información exigida en este numeral para acreditar la experiencia, sin necesidad de allegar certificaciones de clientes, dado que, por estos tiempos del COVID-19 no es fácil conseguir las certificaciones firmadas.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, ya que puede entregarse en original o copia, tema que no se ve afectado por la restricción de movilidad a la que hacen referencia, si además se tiene en cuenta que los servicios financieros están excluidos de esta restricción.**

Por otro lado, agradecemos al banco ampliar el término para acreditar la experiencia en un término de 6 años, es decir, permitir presentar experiencia ya sea de cualquiera de los siguientes años 2014 -2015 - 2016 - 2017 - 2018 - 2019 y 2020.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, toda vez que los cambios en los procesos de licitación y de manejo de los seguros propios de estos programas coinciden con los últimos tres años.**

**19. Numeral 2.8.3. Reaseguros.** En el presente numeral solicitan que con la entrega de los requisitos de admisibilidad debemos suministrar los reaseguradores que respaldan la oferta, es importante que el banco tenga presente, que en esta primera etapa aún no contamos con la información de valores asegurados y siniestros de la cartera a asegurar, así que difícilmente, podemos acreditar los reaseguradores que respaldarán la oferta ya que en esta primera etapa aún no existe la presentación de una propuesta, la misma, se realiza cuando se presenta la postura económica, desde este momento ya existe como tal la presentación formal de una oferta, por tal motivo solicitamos ajustar este requerimiento exigiendo la presentación de la nómina de reaseguradores general del proponente con la que se respaldan todas las operaciones de seguros, y en el momento de presentar la postura económica exigir los que respaldan la oferta.



Creando Oportunidades

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, toda vez que la solicitud que realizamos es únicamente la lista con los reaseguradores que van a manejar el programa, entendemos que es posible que cambien, pero en el proceso normal serán los mismos que manejan la cartera actual de cada aseguradora.**

Por otro lado, sobre este requisito de exigencia, agradecemos eliminar que junta la certificación anterior, debemos presentar la certificación de calificación de los reaseguradores, y por el contrario, sugerimos acreditar la inscripción de los reaseguradores en REACOEX únicamente y no exigir certificación, dado que, en el listado Reacoex, se encuentra la calificación del reasegurador.

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, la validación en REACOEX si se realiza y así lo indica el pliego, el documento de certificación es adicional y como se menciona es en aras de garantizar a nuestros clientes un respaldo amplio y suficiente**

## **PREVISORA**

¿Solicitamos por favor aclarar si el valor asegurado corresponde al valor de reconstrucción del inmueble 100% o hasta el monto insoluto de la deuda o a valor comercial?, si es a valor comercial solicitamos que la Entidad nos confirme si tienen Avalúo de los inmuebles con fecha no superior a 2 años y que sean entregados a la Aseguradora adjudicada?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Conforme a las normas vigentes el valor es el Comercial en su parte destructible, Los avalúos se tienen a la fecha de solicitud del crédito y estarán a disposición de la aseguradora adjudicada.**

¿Solicitamos muy comedidamente incluir un deducible para demás eventos 2% del valor de la pérdida, mínimo 1 SMMLV, es de aclarar que únicamente se encuentra indicado deducible de Terremoto?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, toda vez que el deducible está contemplado en el pliego para las coberturas de terremoto, temblor, erupción volcánica y maremoto, para los demás eventos no aplica deducible. Estas son las condiciones actuales del seguro y en aras de proteger a nuestros clientes no es posible desmejorarlas.**

¿Por favor indicar si la CLÁUSULA DE PAGOS COMERCIALES...."La Aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por CINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$5.000.000.000).....", es de aclarar que Previsora no puede otorgar Pagos Comerciales, razón por la cual, solicitar eliminar éste requisito?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible poder acceder a esta petición. Actualmente el Banco cuenta con esta cláusula y su modificación afectaría directamente a los clientes y al proceso operativo que ya tenemos.**

¿Solicitamos indicar si VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA, solicitamos aclarar que las prórrogas se otorgan siempre y cuando la siniestralidad incurrida no sea superior al 40%, caso en contrario se ajustarán las condiciones técnicas?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, no obstante es potestad de la aseguradora indicar si al cumplir el primer año de la vigencia no desea continuar con el programa.**

¿Solicitamos que las asistencias sean de acuerdo con los servicios y límites que tienen contratada cada aseguradora y no las indicadas en el pliego, toda vez que las aseguradoras tenemos contratadas la Asistencia con un proveedor y no podemos modificar/ajustar éstas condiciones?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No es posible acceder a esta solicitud, estas asistencias hacen parte del seguro actual y en aras de proteger a nuestros clientes no es posible desmejorarlas.**

¿Por favor Informarnos los perfiles de cartera que tiene el Banco?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

¿Solicitar relación de valores asegurados por ciudad o departamento, con el fin de poder establecer la capacidad por zona sísmica (terremoto)?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

¿Por favor facilitar Listado detallado riesgo a riesgo para poder modelar la cartera y además cumplir con la normatividad vigente en materia de georreferenciación?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

¿Reporte de siniestralidad incurrida durante los últimos cinco (5) años?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: Toda la información confidencial sólo se entregará a los proponentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad.**

¿Se solicita a la entidad que el indicador de Resultado Técnico mayor a cero (0) sea eliminado o no sea tomado en cuenta como habilitante, teniendo en cuenta que es normal en las Compañías de seguros este indicador sea negativo, ya que finalmente quien apalanca la operación es el resultado financiero y no el técnico. Además por pluralidad de oferentes no debería tomarse como requisito habilitante?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procede la eliminación del indicador requerido, el resultado técnico es una de las condiciones solicitadas por el Banco para garantizar la solvencia del producto, razón por la cual es un requisito que se exige desde hace varios procesos, no es ajeno a procesos de esta naturaleza y es muy habitual en el mercado. La finalidad de exigir este requisito es limitar el riesgo a la gestión del ramo y no al resultado financiero de la compañía, que en el escenario actual se ve limitado por la volatilidad del mercado y de las tasas de interés.**

¿Se solicita a la entidad modificar el parámetro exigido para el índice de siniestralidad, lo anterior teniendo en cuenta que por pluralidad de oferentes no debe tomarse como requisito habilitante?

**RESPUESTA BBVA COLOMBIA: No procede, el indicador busca garantizar al Banco la solvencia del producto y el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Aseguradora, el parámetro se tomó del promedio, por lo cual no puede indicarse que limita la pluralidad de oferentes.**