BANCO DAVIVIENDA S.A.

PLIEGO DE CONDICIONES

PROCESO DE LICITACIÓN DE SEGUROS
No. 002 de 2024

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

BOGOTÁ, OCTUBRE 9 de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 5
2. CRONOGRAMA 5
3. INTERPRETACIÓN 8
4. DEFINICIONES 8
5. CESIÓN 11
6. CESIÓN DE DERECHOS EN LOS CONTRATOS DE SEGURO 11
7. INTERESES Y BIENES A ASEGURAR 11
8. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE 12
9. PLAZO DEL CONTRATO A ADJUDICAR 12
10. CORREDOR DE SEGUROS 13
11. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD 13
12. CONFIDENCIALIDAD 14
17. PUBLICACIÓN DE MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES A INTERESADOS 16
18. FASE DE ADMISIBILIDAD 16
18.1. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR 16
18.1.2. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL 17
18.1.3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON LA EXPERIENCIA Y ATENCIÓN 18
18.1.3.1. RED DE OFICINAS 18
18.1.3.2. CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA 18
18.1.3.3. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CIBERSEGURIDAD 19
18.1.3.4. CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO SAC 21
18.1.4. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON EL REASEGURO 21
18.2. COASEGURO 21
18.3. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO 21
19. FASE DE POSTURAS 22
19.1. ENTREGA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA 22
19.2. CARTA DE PRESENTACIÓN 22
19.2.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO 22
19.2.1.1. AUTORIZACIÓN DEL ÓRGANO SOCIAL CORRESPONDIENTE 22
19.2.1.2. PODER 22
19.2.1.3. CERTIFICACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS

OBLIGACIONES PARAFISCALES 23
19.3. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA POSTURA - MONTO Y TÉRMINO 23
19.4. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO: ANEXO TÉCNICO - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SEGURO 24
19.5. OTROS DOCUMENTOS 25
19.6. PRINCIPIO DE EQUIDAD DE PRIMAS Y PRINCIPIO DE SUFICIENCIA DE PRIMAS 25
19.7. PRESENTACIÓN DE LA POSTURA 25
19.8. ENTENDIMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL INTERESADO 26
19.9. FECHA DE ENTREGA Y CIERRE DE LA FASE DE POSTURAS 26
19.10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN 27
19.11. ADMISIÓN Y RECHAZO DE LAS POSTURAS 28
19.12. DESEMPATE EN LA CALIFICACIÓN DE UNO O MÁS PROPONENTES 28
20. ADJUDICACIÓN 29
21. EVENTOS EN LOS CUALES SE DECLARARÁ DESIERTA 29
22. OBLIGACIONES CONTRACTUALES 30
22.1. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO 30
22.2. CLÁUSULA DE IMPOSIBILIDAD DE REVOCATORIA UNILATERAL 31
22.3. MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN 31
22.4. SUBROGACIÓN 31
22.5. AMPARO AUTOMÁTICO (EXTENSIÓN AUTOMÁTICA DE COBERTURA DEL CONTRATO) 31
22.6. AMPARO AUTOMÁTICO (ADICIÓN DEL VALOR ASEGURADO DEL CONTRATO) 32
22.7. CLÁUSULA DE PROPORCIONALIDAD 32
22.8. MODIFICACIONES AL CONTRATO GARANTIZADO 32
22.9. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y SEGURIDAD 32
22.10. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA 32
22.11. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO (SARO) 33
22.12. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TERCEROS CON IMPACTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO 33
22.13. ENTREGA DE LAS PÓLIZAS MATRICES Y CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO 34
22.14.1. PÓLIZA CYBER RISK 34
22.14.2. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL 34
22.15. CONTRATOS DE REASEGURO 35
22.16. SERVICIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN A CLIENTES 35
22.17. INFORMES MENSUALES 35

22.18. OTROS INFORMES NO ESTABLECIDOS 36
22.19. ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO 37
22.20. EXÁMENES MÉDICOS 37
22.21. RESPUESTA A EXÁMENES MÉDICOS 38
22.22. ATENCIÓN DE SINIESTROS 38
22.24. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO 39
22.25. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS 40
22.26. COSTO POR RECAUDO 40
22.27. PAGO DE LAS PRIMAS 41
22.28. PAGO DE SINIESTROS 42
22.29. FLUJOGRAMAS Y MANUALES DE OPERACIÓN 42
22.30. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA 43
22.31. RED DE ATENCIÓN MÉDICA 44
22.32. PÓLIZAS ENDOSADAS 44
22.34. BOLSA COMERCIAL 45
22.35. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 46
22.36. EFECTIVIDAD DE LA PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO 46
22.37. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL 47
22.38. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA 47
23. ANEXOS 48

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 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

A continuación, se presenta el cronograma con las fechas y actividades a desarrollar durante el proceso licitatorio:

Actividades	Responsable / Lugar	Fecha
Apertura Proceso de Licitación: Envío de la invitación a las Compañías Aseguradoras autorizadas para operar los ramos licitados	Banco Davivienda desde el correo licitacionseguros@davivienda.com	Martes 1 de octubre de 2024
Publicación de la invitación a participar en el Proceso de Licitación	Banco Davivienda a través de la página web: www.davivienda.com	Martes 1 de octubre de 2024

Recepción de manifestación del interés en participar, de la carta de autorización retiro del pliego de condiciones y del acuerdo de confidencialidad	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: licitacionseguros@davivienda.com Hacer referencia en el asunto del Proceso de Licitación	Del miércoles 2 de octubre al martes 8 de octubre de 2024, antes de las 5:00 p.m.
Envío del Pliego de Condiciones y sus Anexos a las Aseguradoras Interesadas	Banco Davivienda desde el correo licitacionseguros@davivienda.com	Miércoles 9 de octubre de 2024
Formulación de Preguntas y Aclaraciones al Pliego de Condiciones	Aseguradoras Interesadas al correo electrónico: licitacionseguros@davivienda.com Hacer referencia en el asunto del Proceso de Licitación	Del jueves 10 al miércoles 16 de octubre de 2024, antes de las 5:00 p.m.
Respuesta a las preguntas formuladas por las Aseguradoras Interesadas	Banco Davivienda desde el correo licitacionseguros@davivienda.com	Miércoles 23 de octubre de 2024
Publicación de las preguntas formuladas por las aseguradoras, respuestas del Banco Davivienda a las mismas y las modificaciones al Pliego de Condiciones de ser procedente.	Banco Davivienda a través de la página web: www.davivienda.com	Jueves 24 de octubre de 2024
Presentación cumplimiento de los requisitos de admisibilidad generales y particulares	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: licitacionseguros@davivienda.com Hacer referencia en el asunto del Proceso de Licitación	Del viernes 25 de octubre al jueves 31 de octubre de 2024, antes de las 5:00 p.m.

Evaluación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad generales y particulares	Banco Davivienda desde el correo licitacionseguros@davivienda.com	Del viernes 1 de noviembre al miércoles 6 de noviembre de 2024
Notificación a las aseguradoras interesadas que no cumplen con los requisitos de admisibilidad para saneamiento de inconformidades	Banco Davivienda desde el correo licitacionseguros@davivienda.com	Jueves 7 de noviembre de 2024
Plazo para saneamiento de inconformidades respecto de los requisitos de admisibilidad.	Aseguradoras Interesadas Al correo electrónico: licitacionseguros@davivienda.com Hacer referencia en el asunto del Proceso de Licitación	Del viernes 8 al martes 12 de noviembre de 2024, 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 licitacionseguros@davivienda.com	Martes 19 de noviembre de 2024
Publicación en la página web de la lista de aseguradoras que continúan en el Proceso	Banco Davivienda a través de la página web: www.davivienda.com	Martes 19 de noviembre de 2024
Envío información necesaria para presentar postura a los Interesados Habilitados	Banco Davivienda desde el correo licitacionseguros@davivienda.com	Martes 19 de noviembre de 2024
Envío de la Postura	Interesados Habilitados Al correo electrónico: licitacionseguros@davivienda.com Hacer referencia en el asunto del Proceso de Licitación	Jueves 5 de diciembre de 2024 de 8:00 a.m. hasta las 9:00 a.m.

Audiencia de apertura de posturas y adjudicación	Audiencia virtual	Jueves 5 de diciembre de 2024 a las 9:30 a.m.
Cierre del Proceso: Publicación de resultados y del acta de adjudicación. Notificación de resultados a la Superintendencia Financiera.	Banco Davivienda Página web: www.davivienda.com	Viernes 6 de diciembre de 2024
Inicio de vigencia del contrato	Aseguradora Adjudicataria	00:00 horas del martes 1°de abril de 2025

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 de este Proceso de Licitación sin que ningún otro documento, comunicación antecedente, borrador, etc., sirva de fuente de regulación del mismo. Por lo tanto, las respuestas a las preguntas y aclaraciones 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 aclaraciones formuladas, así como las Posturas, primará el Pliego de Condiciones, sus Anexos y sus respectivas Adendas.

4. DEFINICIONES

Para los fines de este Proceso 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"), a través del cual se modifica el Pliego de Condiciones.

b. **Aseguradora Adjudicataria:** Es la aseguradora que haya resultado seleccionada en el presente Proceso de Licitación 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 Licitación.

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 Licitación, 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 Licitación, 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 Licitación.

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 el ramo objeto del presente Proceso de Licitación.

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 Licitación, 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 Prima**s: 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 Licitación:** Es el proceso regulado a través del presente Pliego de Condiciones, abierto por EL BANCO para la contratación del ramo de seguros aquí descrito, 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 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 Licitación y en el numeral 18.1 del presente documento, que deberán ser acreditados durante la Fase de Admisibilidad por las compañías de seguros autorizadas para operar en Colombia el ramo de Vida Grupo con la cobertura de Incapacidad Total y Permanente (ITP) y que estén interesadas en participar en el presente Proceso de Licitación.

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

La Aseguradora Adjudicataria aceptará la cesión de la posición contractual del BANCO en la póliza colectiva de seguro que resulte de la adjudicación del presente Proceso de Licitación, 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 del BANCO, tal circunstancia no podrá ser invocada por la Aseguradora Adjudicataria como causal de terminación de los contratos de seguros contratados, ni respecto de los contratos de seguros cedidos ni de aquellos que no sean objeto de cesión.

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 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 Licitación 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 la Aseguradora Adjudicataria debe contar con la capacidad de integrar la solicitud del seguro, las características y beneficios, dentro del flujo digital. Para tales efectos, EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria deberán acordar los planes de integración y conexión de infraestructura y sistemas de información, con el fin de garantizar una adecuada integración tecnológica, incluyendo las pruebas técnicas que sean necesarias.

El Proceso de Licitación 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 Licitación 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, la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el artículo 1036 y siguientes del Código de Comercio, en lo que respecta al régimen especial aplicable al contrato de seguros.

9. PLAZO DEL CONTRATO A ADJUDICAR

EL BANCO adjudicará el Contrato del Seguro de Vida Grupo 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 al correo electrónico del Representante Legal, así como a los correos registrados en la Postura que se presente dentro de este Proceso de Licitación, 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 Licitación.

La adjudicación será por el término de un año iniciando a las 00:00 horas del 1 de abril de 2025 hasta las 23:59 horas del 31 de marzo de 2026, 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 Licitación, 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 Licitación.
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 Licitación.
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 Licitación 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. INICIO DEL PROCESO DE LICITACIÓN

El proceso de licitación iniciará mediante una comunicación escrita dirigida a los representantes legales de todas las aseguradoras nacionales autorizadas a operar en el ramo a licitar. Para el presente Proceso de Licitación se efectuarán las invitaciones a través del correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com, en la fecha señalada en el cronograma del presente Pliego de Condiciones. Se entenderá que las invitaciones fueron entregadas si su envío se efectúa de cualquiera de las siguientes formas: (i) a alguno de los correos electrónicos registrados en la página de la SFC; o (ii) a alguno de los correos electrónicos registrados en la página de Fasecolda, si ninguno de los anteriores estuviere disponible. También se publicará la invitación en la página web www.davivienda.com. El correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com será el medio de comunicación oficial del BANCO para adelantar el presente Proceso de Licitación.

14. MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

Las aseguradoras interesadas en participar en el Proceso de Licitación deberán enviar al correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com la carta de autorización para el envío

del Pliego de Condiciones y el acuerdo de confidencialidad, en la fecha establecida en el cronograma del presente Pliego de Condiciones. Las notificaciones que se den a partir de la entrega de estos documentos serán realizadas a los correos electrónicos indicados por cada aseguradora.

15. ENTREGA DEL PLIEGO DE CONDICIONES

EL BANCO enviará el Pliego de Condiciones únicamente a las aseguradoras que hayan enviado la carta de autorización para el envío del Pliego de Condiciones y el acuerdo de confidencialidad a través del correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com en la fecha definida en el cronograma del presente Pliego de Condiciones, al correo electrónico indicado por la compañía aseguradora.

El pliego de condiciones se entregará sin ningún costo, a las Aseguradoras que hayan enviado la carta de autorización para el envío del pliego y el Acuerdo de Confidencialidad debidamente firmados.

En caso que la aseguradora que hubiere enviado los documentos, no reciba la información a través del correo electrónico, podrá consultar el Pliego de Condiciones en la página web del BANCO.

16. PREGUNTAS Y ACLARACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

Una vez las aseguradoras hayan recibido el Pliego de Condiciones tendrán el tiempo estipulado en el Cronograma del presente Pliego de Condiciones para formular preguntas y solicitar aclaraciones.

Las preguntas y aclaraciones se recibirán en el correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com, en el archivo en excel que se encuentra en el Anexo No. 2, en la fecha establecida en el cronograma del presente Pliego de Condiciones; haciendo referencia clara y expresa al presente Proceso de Licitación. No se responderán inquietudes personales ni vía telefónica.

Posteriormente, y dentro del plazo establecido en el cronograma, EL BANCO dará respuesta a las aseguradoras a través del correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com y a través de su página web, en las fechas establecidas en el Cronograma.

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

La Información Necesaria Para Presentar Postura no será suministrada en la etapa de preguntas y aclaraciones, esta tiene su propia etapa dentro del Cronograma del presente Pliego de Condiciones.

17. 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 aclaraciones que hubieren efectuado los Interesados y las modificaciones al Pliego de Condiciones, en caso que a ello haya lugar.

18. FASE DE ADMISIBILIDAD

En esta fase del Proceso de Licitación, después de recibir 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.

18.1. 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. 3 Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad Generales y Adicionales y el envío de los soportes solicitados, en la fecha establecida en el Cronograma.

Esta información debe enviarse al correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com. El asunto del correo deberá indicar: Carta de Cumplimiento Requisitos de Admisibilidad Seguro Vida Grupo Cartera Hipotecaria.

18.1.1. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD GENERALES

Las compañías de seguros deberán enviar los siguientes documentos, con el fin de 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. 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 calificadora 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.

18.1.2. 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 2023 de acuerdo con el reporte de la Superintendencia Financiera de Colombia. 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 encuentra en el Anexo No. 4 del presente Pliego de Condiciones.

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO EXIGIDO
Solvencia	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	>=125,7%
Cobertura de Reservas	Inversiones que respaldan las reservas / (Reservas Técnicas - Reservas Técnicas parte Reaseguradoras)	>=105,5%
Rentabilidad Patrimonial	Utilidad Neta / Patrimonio	>= 1,2%
Nivel de Endeudamiento	(Reservas Técnicas y Matemáticas +Reservas de Siniestros) / Total Pasivos	>=68,8%

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 2023 firmados por el Representante Legal y Contador (Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias).

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

18.1.3.1. 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.

Así mismo, la aseguradora participante deberá garantizar el servicio en nuevos puntos u oficinas donde EL BANCO comience la financiación de sus productos.

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

18.1.3.2. 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; (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 la cartera asegurada por cada año.
4. Valor de las primas por cada año.
5. Número de asegurados por cada año.
6. Cantidad de siniestros pagados y objetados por cada año.
7. Valor de los siniestros pagados y objetados por cada año.
8. Rango de fechas a las que corresponde la información consignada.
9. Calidad del servicio prestado: Bueno / Excelente.

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

18.1.3.3. CERTIFICADO DE GESTIÓN DE RIESGO DE CIBERSEGURIDAD

Para efectos de dar cumplimiento a las políticas del 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 el Acuerdo de Niveles de Servicio que se establezca 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 Proceso de Licitación, 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, Io 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 al 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.

18.1.3.4. 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 de Colombia.

18.1.4. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES RELACIONADOS CON EL REASEGURO

Las aseguradoras deberán contar con uno o varios reaseguradores que respalden 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 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.

18.2. 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.

18.3. 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 de Licitación.

19. FASE DE POSTURAS

19.1. ENTREGA 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 el día señalado en el cronograma del presente Pliego de Condiciones.

19.2. CARTA DE PRESENTACIÓN

Los Interesados Habilitados que tengan interés en continuar dentro de este Proceso de Licitación, deberán presentar, en la fecha consignada en el cronograma establecido en este 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:

19.2.1. DOCUMENTOS DE CONTENIDO JURÍDICO

19.2.1.1. 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.

19.2.1.2. 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.

19.2.1.3. 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.

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

La presentación de la 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 Licitación.

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 legalmente autorizada para operar en Colombia diferente al proponente, por un valor de tres mil quinientos millones de pesos ($3.500.000.000) con vigencia de noventa (90) días hábiles contados a partir de la fecha y hora de la entrega de la Postura 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 Licitación.

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.

19.4. DOCUMENTOS DE CONTENIDO TÉCNICO: ANEXO TÉCNICO - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SEGURO

En la 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.

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. Esta tasa se remitirá en la Información Necesaria para Presentar Postura.

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.

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.

19.5. OTROS DOCUMENTOS

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

2. Las aseguradoras deberán presentar un 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 Licitación.

19.6. PRINCIPIO DE EQUIDAD DE PRIMAS Y PRINCIPIO DE SUFICIENCIA DE PRIMAS

Las aseguradoras 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 primas, de acuerdo con lo regulado en la materia por la Superintendencia Financiera de Colombia.

19.7. 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, el asunto del correo deberá indicar: Postura Licitación Seguro de Vida Grupo No. 002 de 2024, adjuntando la carta de presentación de la Postura contenida en el Anexo No. 8, suscrita por el Representante Legal del Proponente y cada uno de los miembros del coaseguro de ser el caso, dirigida al BANCO.

En ningún momento desde la presentación de la Postura y hasta la terminación del Contrato Celebrado, la Aseguradora Adjudicataria desmejorará las condiciones establecidas en el condicionado general asociado a las condiciones particulares del ramo adjudicado y asumirá los mayores costos o pérdidas derivados de errores u omisiones, en los que eventualmente incurra al indicar el valor de su postura.

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.

19.8. 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 Licitación.

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.

19.9. FECHA DE ENTREGA Y CIERRE DE LA FASE DE POSTURAS

El envío de la Postura deberá realizarse al correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com, el día cinco (5) de diciembre de 2024 de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.

Esta adjudicación se hará en audiencia pública virtual, 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.

19.10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La Aseguradora Adjudicataria del presente Proceso de Licitación 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: 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 Licitación, con una precisión de seis (6) decimales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Postura que gane será aquella que presente el menor precio 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 Licitación.

19.11. ADMISIÓN Y RECHAZO DE LAS POSTURAS

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

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 Licitación 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.

19.12. 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.

19.13. PROHIBICIÓN DE RETIRO O MODIFICACIÓN DE POSTURAS

Una vez presentadas las posturas, no se permitirá el retiro ni modificación de las mismas, cualquiera fuere su causa. Cualquier situación en este sentido será causal suficiente para facultar al BANCO a reclamar la garantía de seriedad de la oferta descrita en el presente Pliego de Condiciones.

19.14. CAUSALES DE EXCLUSIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN

EL BANCO podrá rechazar la respectiva Postura si el proponente se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias:

1. El incumplimiento de alguno de los Requisitos de Admisibilidad u otros requisitos contractuales exigidos en la presente licitación, o cuando no se aporte algún documento o información exigida en el presente Pliego de Condiciones.
2. La omisión de la firma del proponente, o cuando esté firmada por persona diferente al Representante Legal o apoderado(a) debidamente facultado para comprometer a la proponente.
3. La falsedad o inexactitud en los documentos o información presentada.
4. La no constitución de la garantía de seriedad de la oferta, en las condiciones previstas en el presente Pliego de Condiciones.
5. La existencia de enmendaduras o borrones que alteren cualquiera de los documentos integrantes de la postura.
6. La presentación de la Postura se realice por un canal, fecha u hora diferente a la indicada en el presente Pliego de Condiciones.
7. La aseguradora no cuenta con las autorizaciones necesarias para operar los ramos a los cuales presenta Postura.
8. La existencia de interferencia o uso de canales diferentes a los establecidos en el presente Pliego de Condiciones para la consecución de información sobre datos o avances del proceso.
9. Si en cualquier momento del Proceso de Licitación, EL BANCO tiene evidencia que la aseguradora oferente o alguno de sus representantes legales, directivos o accionistas estuviere vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos o hechos de corrupción, narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos.

20. 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, 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 Licitación, 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 Licitación a la segunda mejor Postura.

21. EVENTOS EN LOS CUALES SE DECLARARÁ DESIERTA

El Proceso de Licitación 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 Licitación se declarará desierto en los siguientes casos:

1. Cuando no se presenten posturas.
2. Cuando se presente una única aseguradora.
3. Cuando ninguna aseguradora cumpla con los Requisitos de Admisibilidad y/o ninguna se ajuste a las condiciones del Pliego de Condiciones.
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 Licitación.
6. En los demás casos establecidos en la normatividad aplicable.

En el evento en que el Proceso de Licitación se declare desierto, EL BANCO no estará obligado a suministrar explicación alguna a las aseguradoras oferentes, ni a reconocer valor alguno por concepto de indemnizaciones, reparaciones, gastos, expensas o cualquier otro asociado con la preparación y presentación de las propuestas.

En el evento en que se declare desierto el presente Proceso de Licitación, 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.

EL BANCO podrá en cualquier momento suspender temporal o definitivamente el Proceso de Licitación sin que medie justificación alguna y no será responsable frente a gastos en los que hayan incurrido las aseguradoras por su participación en la misma.

22. 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 Licitación 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.

22.1. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO

La Aseguradora Adjudicataria escogida en el Proceso de Licitación, 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 de El BANCO una póliza de cumplimiento con una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y diferente a la Aseguradora Adjudicataria por un valor de tres mil quinientos millones de pesos ($3.500.000.000).

Mediante esta póliza EL BANCO se protege de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial del Contrato Celebrado, el cumplimiento tardío o defectuoso del Contrato Celebrado y de todas las obligaciones que estén a cargo de la Aseguradora Adjudicataria.

La póliza debe garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Proceso de Licitación 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 Licitación 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.

22.2. 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 la póliza, riesgo o persona alguna en relación con los intereses y bienes asegurados con ocasión del contrato celebrado.

22.3. 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 22.1

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.

22.4. 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.

22.5. 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.

22.6. 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.

22.7. CLÁUSULA DE PROPORCIONALIDAD

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

22.8. MODIFICACIONES AL CONTRATO GARANTIZADO

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

22.9. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

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

vigencia del contrato:

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 Licitación.

2. Establecer un acuerdo de servicio 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.

22.10. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a 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.

22.11. 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 Licitación, 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.

22.12. 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.

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

La Aseguradora Adjudicataria, se obliga en los términos de la Postura presentada a entregar las pólizas matrices y el certificado individual del seguro de vida grupo para cada asegurado, en un término no superior a cinco (5) días hábiles una vez el Banco entregue la información respecto a las condiciones de aseguramiento, costos, valor asegurado, vigencia y aspectos relevantes sobre la cobertura. Los certificados individuales de seguro se recibirán en medio magnético, por un canal seguro dispuesto por EL BANCO en formato PDF.

22.14. OTRAS PÓLIZAS

22.14.1. PÓLIZA CYBER RISK

La Aseguradora Adjudicataria deberá enviar una certificación de la póliza corporativa, la cual deberá cubrir los perjuicios que sufra EL BANCO por cualquier violación de seguridad de datos, ataques cibernéticos, fuga de información e inadecuado uso de datos de clientes de EL BANCO, incluyendo el fraude realizado por terceros, por sus empleados o en el uso de campañas comerciales por los cuales sea responsable la Aseguradora Adjudicataria.

Límite mínimo asegurado: un millón de dólares (US $1.000.000) o su equivalente en pesos. La póliza deberá estar vigente durante la vigencia del Contrato Celebrado, incluyendo la prórroga.

En los eventos en los cuales la cuantía del daño o la afectación sea superior al valor de la

póliza, la Aseguradora Adjudicataria se obliga a cubrir el monto faltante para amparar el cien por ciento (100%) del daño o la afectación.

La certificación deberá ser entregada por la Aseguradora Adjudicataria al BANCO, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de adjudicación y treinta (30) días antes del vencimiento de la póliza a la renovación de la misma, a través del correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com.

22.14.2. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

La Aseguradora Adjudicataria deberá enviar 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 póliza deberá estar vigente durante la vigencia del Contrato Celebrado, incluyendo la prórroga.

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 treinta (30) días antes del vencimiento de la póliza a la renovación de la misma, a través del correo electrónico licitacionseguros@davivienda.com.

22.15. CONTRATOS DE REASEGURO

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

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.

22.16. 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.

22.17. INFORMES MENSUALES

La Aseguradora Adjudicataria deberá entregar los informes requeridos por EL BANCO en formato membretado, con el fin de realizar la administración y control de los indicadores, los procesos y en general, el cumplimiento del Contrato Celebrado. Igualmente deberá presentar un modelo de los informes con treinta (30) días calendario antes de la fecha de inicio de vigencia, formato que estará sujeto a las observaciones y cambios solicitados por EL BANCO.

Los informes que a continuación se detallan, deberán ser entregados al BANCO dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada mes, con la información del mes anterior y el acumulado por vigencias transcurridas. Se debe entregar: (i) un archivo Excel desagregado de casos y (ii) una presentación gerencial con el consolidado de la información incluyendo hallazgos y planes de mejora:

1. **Informe de asegurados**: ingreso de clientes nuevos a la póliza indicando: número de identificación del asegurado, nombre del asegurado, coberturas, edades, valores asegurados, fecha inicio de vigencia, porcentajes de extra prima (cuando aplique) y coberturas condicionadas.
2. **Informe de primas y retornos:** suministrar información de la vigencia y en forma acumulada desde el inicio de la vigencia del contrato, los asegurados, valor asegurado, primas y retorno.
3. **Informe de Siniestros:** informar canal de aviso, código del siniestro (radicado), fecha de ocurrencia, fecha de aviso, mes de aviso, año de aviso, fecha de definición, número de la póliza, número de identificación del asegurado, nombre completo del asegurado, causa del siniestro, amparo afectado, estado del siniestro (en trámite, objetado, aprobado), fecha del último estado del siniestro, causa del estado del siniestro, fecha de pago del siniestro o de la objeción, valor asegurado, valor pagado al BANCO, total incurrido (pagado + reserva), ciudad, indicador de siniestralidad con el porcentaje de siniestralidad incurrida mensual y acumulada, promedio en día de atención de cada siniestro, estado atención (atendido a tiempo o vencido).
4. **Informe de PQR:** informe de las peticiones y/o solicitudes realizadas por los clientes, así como las que fueron trasladadas por EL BANCO a la Aseguradora, con: (i) número de identificación del asegurado; (ii) nombre del asegurado; (iii) fecha de la solicitud; (iii) ciudad; (iv) motivo; (v) tiempo de atención; (vi) fecha de la solución; (vii) se soluciona en primer contacto (SI/NO); (viii) 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: i**nforme 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) número de

identificación del asegurado; (ii) fecha de la solicitud; (iii) estado de la solicitud; (iv) gestionado “a tiempo o vencidos”; (v) motivo de vencimiento; (vi) fecha de la respuesta; (vii) valor solicitado; (viii) porcentaje de cumplimiento; (ix) cantidad y/o volumetría de solicitudes con valores asegurados aprobados; (x) tipología de calificación (estándar, extra-primados, desistidos, entre otros); (xi) reporte consolidado nacional y por zonas y/o sucursales.

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.

22.18. OTROS INFORMES NO ESTABLECIDOS

La Aseguradora Adjudicataria dará respuesta a las solicitudes de información adicional que durante la vigencia de la licitación surjan como requerimientos del BANCO. Para ello se les remitirá un correo o solicitud con la nueva información requerida, su estructura y periodicidad. Con dicha solicitud, la Aseguradora Adjudicataria deberá indicar el tiempo que requerirá para estructurar y emitir los nuevos informes solicitados por el BANCO.

22.19. ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO

La Aseguradora Adjudicataria acepta que conoce los acuerdos de servicio contemplados en el Anexo No. 9 del presente Pliego de Condiciones y por ende cumplirá a cabalidad con los mismos.

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.

22.20. 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 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. 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.

La Aseguradora Adjudicataria acepta que conoce los acuerdos de servicio referentes a exámenes médicos contemplados en el Anexo No. 9 del presente Pliego de Condiciones y por ende cumplirá a cabalidad con los mismos.

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.

22.21. RESPUESTA A EXÁMENES MÉDICOS

La Aseguradora Adjudicataria acepta que conoce los acuerdos de servicio referentes a tiempos de exámenes médicos contemplados en el Anexo No. 9 del presente Pliego de Condiciones y por ende cumplirá a cabalidad con los mismos.

22.22. 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 seleccionada como la Aseguradora Adjudicataria cumplirá a cabalidad con los mismos.

22.23. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

En el Anexo No. 9 se relaciona el acuerdo de niveles de servicio del Contrato Celebrado a los que se obliga la Aseguradora Adjudicataria. Durante la vigencia del contrato, EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria podrán negociar nuevos niveles de servicio y la inclusión de nuevos indicadores que, a su juicio, faciliten el seguimiento y control del cumplimiento del Contrato Celebrado. En caso de no llegarse a un acuerdo se mantendrán los niveles señalados en el presente Pliego de Condiciones.

Por lo menos un representante del BANCO y de la Aseguradora Adjudicataria se reunirán cada mes para determinar el cumplimiento de los indicadores, y con base en el resultado, EL BANCO tendrá la potestad, en caso de incumplimiento, de imponer sanciones pecuniarias de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 9 Acuerdo de Niveles de Servicio.

En caso de incumplimiento EL BANCO aplicará las sanciones señaladas en el Anexo No. 9 Acuerdo de Niveles de Servicio. Las sanciones serán pagadas por la Aseguradora Adjudicataria al BANCO dentro del mes siguiente a aquel en que se presentó el incumplimiento.

Los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el presente numeral establecen sanciones derivadas del incumplimiento de los mismos, las cuales en ningún momento podrán ser entendidas como una remuneración para EL BANCO, toda vez que tales sanciones se establecen en virtud del cumplimiento de los estándares de servicio convenidos.

22.24. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La Aseguradora Adjudicataria se compromete a disponer y presentar al 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 al 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 al BANCO, certificando el modelo de operación con capacidad de atención para este tipo de siniestros catastróficos y/o masivos, incluyendo información respecto a pruebas realizadas de: centro alterno, estructura remota, sistemas de comunicación y estructura Back Up.

22.25. 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.

22.26. 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	$21.155 + 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 Licitación. La justificación del costo del servicio de recaudo se encuentra en el Anexo No. 10.

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 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.

22.27. 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 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 electrónica debe radicar por medio del correo electrónico recepcionbanco@davivienda.com teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
   1.1. El envío se debe realizar desde el correo electrónico registrado en la plataforma Factura 1 SAS .
   1.2. Registro de proveedor en el portal de Facturación electrónica al link: https://app.factura1.com.co/prod1/RegistrarProveedorDavivienda/
   1.3. Enviar cada Factura Electrónica (FE), adjuntando .ZIP (con xml validado por la DIAN y pdf) al correo: 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)

   1.4. 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 gestionador.
        - 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.
2. Si la Aseguradora Adjudicataria factura electrónicamente deberá realizar el proceso publicado por EL BANCO en el SITE proveedores https://proveedores.davivienda.com/facturacion/).

22.28. PAGO DE SINIESTROS

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a realizar el pago de los siniestros a través del canal que EL BANCO defina y 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, 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.

EL BANCO podrá de manera directa solicitar en su calidad de beneficiario oneroso de créditos en mora o castigados, el pago del siniestro sin necesidad de obtener por parte de los beneficiarios los documentos que certifican la ocurrencia de éste, previa la validación

que realiza el BANCO ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, sobre el fallecimiento del deudor. EL BANCO remitirá a la Aseguradora Adjudicataria el certificado emitido por la Registraduría.

22.29. 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 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.

22.30. 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 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, endosos, 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, revisión, captura y análisis de endosos con las mismas validaciones que toma EL BANCO por cuenta de sus deudores y/o locatarios para nuevos negocios y renovaciones, 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. Estas personas deberán estar ubicadas en las instalaciones del BANCO, con computador portátil de la Aseguradora Adjudicataria y tener continuidad durante toda la vigencia del Contrato Celebrado.

2. Un médico sin dedicación exclusiva, pero con disponibilidad para atender requerimientos relacionados a exámenes médicos, el cual estará ubicado en las instalaciones de la aseguradora.

3. Un Gerente de Cuenta 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. el cual estará ubicado en las instalaciones de la aseguradora.

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

Adicionalmente, la Aseguradora Adjudicataria tendrá una línea de celular habilitada para realizar gestión comercial de los endosos vencidos.

22.31. 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.

22.32. PÓLIZAS ENDOSADAS

EL BANCO incluirá de manera automática en las pólizas de Vida Grupo objeto del presente Proceso de Licitación, a los deudores o locatarios que no hayan presentado al BANCO la renovación de su póliza endosada o en el evento que ésta le haya sido revocada. El ingreso será en las mismas condiciones de la póliza contratada objeto de esta licitación y sin presentar requisitos de asegurabilidad.

22.33. 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 retroactiva de primas desde el inicio de vigencia de la presente licitación 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 solicitudes de servicio 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.

22.34. BOLSA COMERCIAL

La Aseguradora Adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por mil quinientos millones de pesos ($1.500.000.000) por cada anualidad, con alcance al stock de riesgos previos al presente Proceso de Licitación.

La Aseguradora Adjudicataria otorga dentro del presente proceso de licitación una bolsa comercial la cual estará a entera disposición del BANCO, sin intervención de la Aseguradora Adjudicataria, en las decisiones de asignación de los recursos.

El BANCO podrá hacer uso de la bolsa comercial para cubrir siniestros que ocurran durante la vigencia de la presente licitación, incluso si la aseguradora no ha recibido primas, en eventos tales como: i) Inclusión de clientes que no fueron reportados a la Aseguradora; ii) Inclusión de clientes que se reportaron de manera equivocada al momento del ingreso a la póliza de seguro; iii) Modificación o cancelación de un riesgo asegurado; iv) Error u omisión en la información, los procesos y/o los sistemas a través de los cuales se hace el ingreso de clientes a la póliza de seguros; v) Inexistencia o pérdida de los documentos relacionados con la póliza del seguro; vi) Realizar pagos con fines comerciales en donde EL BANCO considere pertinente hacer una deferencia comercial; vi) Cualquier otra inconsistencia en la inclusión de clientes a la póliza que sea atribuible al BANCO.

EL BANCO podrá realizar la reclamación de cualquier siniestro relacionado con la vigencia de la presente licitación en el momento que lo considere pertinente, sin límite de tiempo, incluso si la reclamación es presentada en años posteriores a la vigencia actual de la presente licitación, siempre que los hechos generadores hayan ocurrido durante el período de cobertura. La Aseguradora Adjudicataria garantiza la atención y pago de los siniestros conforme a las condiciones pactadas, sin poder alegar prescripción o caducidad de dichos siniestros.

Con base en lo anterior, la Aseguradora Adjudicataria pagará los siniestros, en caso de presentarse, y en ningún caso el pago estará sujeto a la exigencia de la declaración de asegurabilidad o el documento que haga sus veces.

La Aseguradora Adjudicataria no podrá intervenir, objetar ni restringir de manera alguna las decisiones del BANCO relacionadas con la aplicación de dicha bolsa, siempre y cuando se mantengan dentro de los límites registrados en el presente Pliego de Condiciones.
En caso de no agotarse la bolsa comercial 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 quince (15) días calendario siguientes al cierre de cada mes:

1. Un reporte en excel con el detalle caso a caso del uso de la bolsa con información correspondiente al mes anterior y con el acumulado de los meses transcurridos. Este reporte debe contener la siguiente información: cantidad de casos afectados, descripción, casos aprobados, casos negados, motivo de negación, valor de cada caso y saldo de la bolsa.
2. Una presentación con el consolidado de la información incluyendo hallazgos y planes de mejora.

22.35. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La Aseguradora Adjudicataria, deberá contar con servicios tecnológicos (webservice ó APIs) que permitan conexión con los canales digitales del BANCO, con el fin de exponer opciones de consulta y uso (solicitud indemnización) del seguro de vida grupo que el cliente tiene en cada uno de sus créditos.

La Aseguradora Adjudicataria debe garantizar que cuenta con un equipo Técnico que facilite el plan de desarrollo, implementación y pruebas necesarias a la integración de infraestructura y sistemas de información, garantizando soporte a la conexión que se establezca con EL BANCO.

EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria deberán acordar los planes de integración y conexión de infraestructura y sistemas de información, con el fin de garantizar una adecuada integración tecnológica, incluyendo las pruebas técnicas que sean necesarias.

Adicionalmente, la Aseguradora Adjudicataria deberá poner a disposición del BANCO una herramienta que permita cotizar el seguro de vida incluyendo las posibles extraprimas a que haya lugar.

22.36. 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 Licitación.

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.

22.37. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

EL BANCO, ni la Aseguradora Adjudicataria podrán utilizar los nombres, logos, marcas, emblemas o cualquier otra forma de propiedad industrial o intelectual, de propiedad de la otra parte, sin su expresa autorización previa y por escrito. Toda información intercambiada en virtud del contrato es de propiedad exclusiva de la parte de donde proceda; por lo tanto, ninguna de las partes utilizará información de la otra parte para su propio uso, ni para fines diferentes al desarrollo del objeto contractual, ni podrá reproducir la misma sin la autorización previa de su propietario, quien podrá solicitar su devolución en cualquier momento.

22.38. CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA

EL BANCO podrá dar por terminado el contrato de seguros derivado del presente Proceso de Licitación, 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 Licitación, con el fin de abrir un nuevo proceso licitatorio.

Si la terminación anticipada del Contrato Celebrado se da por causas atribuibles a la Aseguradora Adjudicataria, ésta deberá asumir los costos que demande el proceso de desmonte e integración entre EL BANCO y una nueva Aseguradora Adjudicataria.

En el evento de terminación del Contrato Celebrado por causas atribuibles a la Aseguradora Adjudicataria, ésta última a solicitud de EL BANCO continuará cumpliendo con el objeto de la presente licitación por el tiempo que fuere necesario para el relevo en la función por parte de un tercero, designado como se prevé en la regulación vigente.

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 Licitación.

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

23. ANEXOS

Los anexos que hacen parte integral del presente Pliego de Condiciones son:

ANEXO No.1 Condiciones Técnicas

ANEXO No.2 Formato para la presentación de preguntas y aclaraciones

ANEXO No.3 Carta de cumplimiento de los requisitos de admisibilidad

ANEXO No.4 Sustento técnico de los requisitos de admisibilidad adicionales

ANEXO No.5 Indicadores financieros compañías aseguradoras

ANEXO No.6 Certificación de oficinas

ANEXO No.7 Informe sobre experiencia

ANEXO No.8 Carta de Presentación de la Postura

ANEXO No.9 Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS)

ANEXO No.10 Justificación del costo del servicio de recaudo

ANEXO No. 1

CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PÓLIZA A CONTRATAR - SEGURO DE VIDA GRUPO

1. Grupo Asegurable.

Serán las personas naturales que sean deudores y/o locatarios del BANCO, incluyendo los casos en que el crédito de vivienda o leasing habitacional, tenga dos o más titulares.

Los titulares del crédito hipotecario y/o leasing habitacional se asegurarán de manera independiente por el 100% del saldo de la deuda, por lo tanto, se cobrarán primas por cada uno de los titulares por el valor asegurado.

2. Tomador y primer beneficiario a título oneroso.

TOMADOR: Banco Davivienda S.A.
ASEGURADO: Banco Davivienda S.A. y/o Deudores de Créditos Hipotecarios y/o locatarios de Leasing Habitacional.
BENEFICIARIO: Banco Davivienda S.A. sin perjuicio, de aquellos casos en que por autorización expresa del BANCO se presente la cesión o endoso de la póliza, en los términos y condiciones que EL BANCO exprese.

3. Interés Asegurable.

La vida de los asegurados.

4. Amparos mínimos y obligatorios.

a. **Vida:** que debe contemplar la muerte del deudor por cualquier causa desde el primer día de vigencia; es decir muerte natural (incluidos SIDA, VIH, epidemias o pandemias), muerte accidental, suicidio, homicidio y muerte presunta por desaparecimiento, sin exclusiones.
b. **Incapacidad total y permanente (ITP):** definida como la incapacidad sufrida por el asegurado como resultado de una lesión, enfermedad o accidente que le genere la pérdida de un 50% o más de su capacidad laboral debidamente certificada y en firme por la ARL, EPS, la AFP del asegurado o la junta regional de invalidez y que le impida de forma total y permanente realizar su ocupación habitual o cualquier otra compatible con su educación, formación o experiencia.

5. Edades de Ingreso y Permanencia.

La edad mínima de ingreso será dieciocho (18) años cumplidos y la máxima de ingreso será setenta y cuatro (74) años y trescientos sesenta y cuatro (364) días a la fecha del desembolso del crédito.

La edad de permanencia será ilimitada tanto para la cobertura de Vida como para el anexo de Incapacidad Total y Permanente.

6. Duración de la cobertura individual.

La cobertura de vida y del anexo de incapacidad total y permanente (ITP) inicia a partir del momento en que se haga efectivo el desembolso y estará vigente hasta la terminación del crédito o contrato de leasing, incluyendo prórrogas o modificaciones que por la operación de crédito se requieran tales como: refinanciaciones, reestructuraciones, prórrogas o procesos judiciales que se inicien para hacer efectiva la deuda, si hubiese mora, sin necesidad de que exista una certificación de las condiciones iniciales del crédito.

7. Valor asegurado individual.

Para efectos del presente Proceso de Licitación, el valor asegurado corresponde al saldo insoluto de la deuda según lo establecido en el numeral 3.6.3.7, Capítulo II, Título IV de la Parte II de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera, así:

Para el amparo de Vida: El valor asegurado corresponderá al saldo insoluto de la deuda, entendiéndose éste como el capital no pagado, más los intereses corrientes calculados hasta la fecha de fallecimiento del asegurado. En el evento de mora en las obligaciones comprenderá, además, los intereses moratorios y las primas del seguro de vida grupo no cancelados por el deudor. Cuando el valor de la deuda a la cual se vincula el seguro se exprese en unidades de valor real UVR, la indemnización será calculada con base en la cantidad de las aludidas unidades adeudadas en la fecha del fallecimiento, liquidada a la cotización del día en el cual se efectúe el pago.

Para el amparo de ITP: El valor asegurado corresponderá al saldo insoluto de la deuda, entendiéndose éste como el capital no pagado, más los intereses corrientes. En el evento de mora en las obligaciones comprenderá, además, los intereses moratorios y las primas del seguro de vida grupo no cancelados por el deudor. La fecha de siniestro será la fecha de estructuración de pérdida de la capacidad laboral. El valor a indemnizar será a la fecha en que la Aseguradora Adjudicataria notifique a EL BANCO la aceptación del siniestro, en los casos que el cliente haya realizado pagos durante el periodo de estudio y/o definición por parte de la aseguradora, estos serán objeto de cobertura y serán sumados a la indemnización cuando ésta sea favorable al cliente. Si el valor de la deuda a la cual se vincula el seguro se expresa en unidades de valor real UVR, la indemnización será calculada con base en las aludidas unidades adeudadas en la fecha del envío de la citada comunicación, liquidada a la cotización del día en el cual se efectúe el pago.

Cuando se presente una reclamación por incapacidad total y permanente, y ésta fuere objetada para su pago, la cobertura no cesará y por lo tanto los amparos de Vida e ITP y cualquier otro otorgado seguirán vigentes, con el fin de mantener el amparo para eventos futuros que involucren otras causas diferentes a la que dió origen a la objeción inicial, caso en el cual la Compañía Aseguradora deberá notificar por escrito sobre la continuidad de cobertura al cliente y al BANCO.

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

8. Amparo Automático.

Se entiende por Amparo Automático el límite máximo individual hasta por el cual el titular del crédito o locatario del contrato de leasing habitacional queda asegurado automáticamente diligenciando la declaración de asegurabilidad, siempre y cuando, el cliente manifieste un buen estado de salud. El valor del amparo automático para todos los créditos de vivienda y/o leasing habitacional que tenga el cliente con EL BANCO, será máximo hasta setecientos millones de pesos ($700.000.000).

9. Reticencia.

En caso de reticencia tanto para la cobertura de Vida como de ITP la Aseguradora Adjudicataria no podrá objetar el pago del siniestro pasados dos (2) años contados a partir de la fecha de desembolso del crédito.

10. Principio de Causalidad.

Para siniestros ocurridos dentro de los (2) primeros años contados a partir de la fecha de desembolso del crédito la reticencia o inexactitud sólo podrá ser alegada por la Aseguradora Adjudicataria si la información omitida en la declaración del estado del riesgo tiene relación de causalidad con el siniestro, por lo que, en caso contrario, la Aseguradora Adjudicataria reconocerá el valor asegurado.

11. Continuidad de la cobertura.

El proponente que resulte seleccionado garantiza que otorga continuidad de cobertura para todos los asegurados actualmente incluidos en la cartera objeto de esta invitación, sin que sea necesario diligenciar nuevamente el formulario de declaración de asegurabilidad por parte de los deudores, en iguales condiciones de calificación, con los mismos amparos y hasta por los mismos valores asegurados. La continuidad de cobertura implica que cualquier enfermedad, tratamiento o lesión que se haya diagnosticado o presentado durante el período de cobertura, no será considerada como pre existente, y en caso de presentarse alguna reclamación por siniestro, no habrá lugar a objeción por parte de la aseguradora.

12. Requisitos de asegurabilidad.

La Aseguradora Adjudicataria debe presentar los formatos que requiere para el proceso de suscripción del seguro, como por ejemplo, la solicitud de seguro, la declaración de asegurabilidad y cualquier otro que requiera dentro de su proceso.

A partir de setecientos millones un peso ($700.000.001) se pueden establecer requisitos de asegurabilidad adicionales a la Declaración de Asegurabilidad, estos requisitos deberán ser indicados en la Postura de la Aseguradora..

13. Requisitos para el pago de indemnizaciones.

Los documentos necesarios para solicitar el pago de un siniestro son los siguientes:

1. **Por fallecimiento del deudor o locatario:**

   1.1 Formato de la declaración del reclamante.
   1.2 Copia del documento de identificación del asegurado.
   1.3 Copia del registro civil de defunción.
   1.4 Copia de la historia clínica (opcional).
   1.5 Certificación del saldo de la deuda con EL BANCO.

2. **Por Incapacidad total y permanente:**

   1.1 Formato de la declaración del reclamante.
   1.2 Copia del documento de identificación del asegurado.
   1.3 Copia de la historia clínica (opcional).
   1.4 Dictamen de pérdida de capacidad laboral emitido por entidad competente, certificada y en firme por la ARL, la EPS, la AFP del Asegurado o la junta regional o nacional de calificación de invalidez.
   1.5 Certificación del saldo de la deuda con EL BANCO.

14. Tasas y primas.

El Proponente debe presentar una tasa mensual expresada en porcentaje (%) del monto asegurado con una precisión de seis (6) decimales por edad alcanzada, diligenciando en su Postura el archivo de Excel que se entregará con la Información Necesaria para Presentar Postura, de tal manera que quede claramente establecido el cálculo de la prima.

15. Cobro mensual.

Cada mes se efectuará el cobro correspondiente sobre la totalidad de los asegurados teniendo en cuenta los asegurados ya existentes en la póliza, más la prima mensual de los nuevos deudores que ingresan a la póliza por nuevos desembolsos. Lo anterior, con base en la causación registrada en la contabilidad del BANCO mes vencido, sin perjuicio de los

ajustes necesarios por eventuales diferencias, errores o correcciones. El plazo que tendrá EL BANCO para pagar las primas será máximo de treinta (30) días calendario luego de presentada la factura de cobro mensual por parte de la Aseguradora Adjudicataria.

16. Cesión y endoso de las pólizas.

La Aseguradora Adjudicataria acepta que EL BANCO podrá ceder la cartera hipotecaria o contratos de leasing habitacional asegurados a una titularizadora, sociedad fiduciaria u otra entidad autorizada para procesos de titularización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere que las pólizas cedidas o endosadas objeto de este Proceso de Licitación conserven las mismas condiciones frente al nuevo titular de la cartera. Igual situación puede ocurrir con los alivios o créditos que otorguen a los deudores y locatarios el Gobierno Nacional por parte del Fondo Nacional de Garantías de Instituciones Financieras (FOGAFIN) o cualquier otra entidad o autoridad competente.

En caso de existir devoluciones por concepto de primas al cliente, EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria realizarán el cálculo correspondiente. El valor de las devoluciones se descontará mensualmente de la conciliación de facturación entre EL BANCO y la Aseguradora Adjudicataria.

17. Condiciones de suscripción y de servicio.

El costo de todos los requisitos de asegurabilidad exigidos por la Aseguradora Adjudicataria será asumido totalmente por la misma.

EL BANCO requiere que una vez cumplidos los requisitos de asegurabilidad, la respuesta sobre la asegurabilidad del cliente se de en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles.

Para clientes Premium o clientes con endeudamiento igual o superior a trescientos cincuenta millones de pesos ($350.000.000), EL BANCO requiere que se preste el servicio de exámenes médicos a domicilio en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, Bucaramanga y Barranquilla incluyendo aquellas poblaciones o municipios cercanos a estas ciudades que se encuentren a un radio de hasta 20 kms., p.ej. para el caso de Bogotá: Chía, Cota, Cajicá, Funza y Mosquera.

Si la Aseguradora Adjudicataria no tiene red médica para atender los exámenes y/o valoración médica en la ciudad donde se encuentra ubicado el cliente del BANCO, deberá efectuar el reintegro de los gastos en que haya incurrido el cliente para tales efectos, hasta quinientos cincuenta mil pesos ($550.000) o doscientos cincuenta dólares (US 250) si se realizan en el exterior, pagados en su equivalente en pesos, cuando sean presentados los soportes correspondientes.

18. Cláusulas adicionales.

A continuación, se relacionan otras cláusulas que los Proponentes deberán contemplar en la propuesta para su evaluación.

1. Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.36.2.2.16; parágrafo 4 del Decreto 2555 de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Aseguradora Adjudicataria no podrá hacer ajustes a las tasas de prima de seguros durante la vigencia de la adjudicación.
2. De acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Aseguradora Adjudicataria no podrá revocar unilateralmente el contrato que se derive del presente Proceso de Licitación.
3. En caso de ocurrir errores u omisiones en el trámite de las solicitudes de seguro, no imputables a los clientes del BANCO, la Aseguradora Adjudicataria conviene en dar el trámite que corresponde sin reducir las coberturas o vigencia de las pólizas.
4. Se otorga continuidad de amparo a todos los deudores o locatarios que vienen asegurados de la compañía anterior a partir de la fecha de ingreso a la póliza, en iguales condiciones de calificación (riesgo normal o extraprimado), con los mismos amparos y hasta por los mismos valores asegurados. La continuidad de cobertura implica que cualquier enfermedad, tratamiento o lesión que se haya diagnosticado o presentado durante dicho período no será considerada como preexistente, y en caso de presentarse alguna reclamación por siniestro, no habrá lugar a objeción.
5. Cobertura en igualdad de condiciones para los deudores solidarios o codeudores si EL BANCO decide ampararlos, con cobro de prima y cumpliendo los requisitos de asegurabilidad según su edad y endeudamiento.
6. Para la muerte presunta, se tomará como fecha de certificación del saldo de la deuda, aquella que tenga el crédito cuando sea notificado EL BANCO del fallo del juez declarando la misma. En este tipo de siniestros no aplica la prescripción tomada desde la fecha en que se declara desaparecido el asegurado, sino a partir del momento de emisión del fallo.
7. La Aseguradora Adjudicataria manifiesta expresamente que acepta de manera anticipada la cesión que haga EL BANCO de los derechos como beneficiario a título oneroso en las pólizas que amparen la vida de los deudores de créditos o locatarios de contratos de leasing habitacional que hagan parte de carteras vendidas para ser titularizadas.
8. La Aseguradora Adjudicataria manifiesta de forma expresa que se compromete a cumplir respecto del comprador de cartera para ser titularizada, todas las obligaciones a su cargo a favor del beneficiario, e informarle de cualquier hecho o circunstancia que afecte o pudiere llegar a afectar su derecho como cesionario a título oneroso de los derechos del vendedor, dejando consignado que el incumplimiento de tal obligación por parte de la Aseguradora Adjudicataria, hará inoponibles al comprador de la cartera los hechos o circunstancias no notificados.
9. La Aseguradora Adjudicataria acepta que la vigencia de los requisitos de asegurabilidad es de 18 meses, tanto para los riesgos estándar como para los riesgos que han sido aceptados con extraprima y/o con ITP.

10. La Aseguradora Adjudicataria reconocerá al BANCO los honorarios y costos judiciales generados en la operación del crédito o contrato de leasing habitacional, de los asegurados fallecidos o incapacitados total y permanente, que tuvieren derecho al pago de las indemnizaciones.
11. La Aseguradora Adjudicataria pagará siempre el monto correspondiente a la indemnización que esté en la certificación de saldo de la deuda expedida EL BANCO.
12. En los casos que el cliente se encuentre en el exterior, los gastos de exámenes médicos en que incurran los clientes serán reembolsados por la Aseguradora Adjudicataria, hasta doscientos cincuenta dólares (US 250), pagados en su equivalente en pesos.
13. La calificación a clientes y los exámenes médicos realizados por la compañía anterior y que se encuentren vigentes serán aceptados y aprobados por la compañía de seguros a la que se adjudique el ramo en el presente proceso.
14. La compañía se compromete a realizar retroalimentación permanente a los centros médicos que compongan la red que atenderá a los clientes del BANCO, certificando que conocen el procedimiento para la atención en los diferentes casos e informar los cambios que se presenten al área de Bancaseguros del BANCO en un lapso no mayor a quince (15) días calendario.
15. La Aseguradora adjudicataria, deberá correr con el costo de los exámenes médicos, exámenes médicos adicionales o la repetición de los mismos que se requiera para la valoración del riesgo.
16. En los siniestros de Incapacidad Total y Permanente será válida la calificación del cliente realizada por la E.P.S., la A.R.L., y/o entidades autorizadas para tal fin, de acuerdo con la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios (Decreto 3463 de 2001) y la Ley 776 de 2002, en caso de presentarse dudas por parte de la compañía aseguradora ésta podrá solicitar calificación de la junta médica regional, caso en el cual el costo de la calificación será asumido por la Aseguradora.
17. Cuando se trate de créditos reestructurados, refinanciados o normalizados en los que se mantiene el valor del crédito o se unen varias obligaciones de un mismo cliente y la fecha de creación de las obligaciones sea la misma, para efecto de estudio de la reclamación, se tendrá como fecha de inicio del crédito la fecha de desembolso de cada una de las obligaciones originales, que figuren en los registros del Banco y existirá la continuidad de cobertura.
18. Los créditos de vivienda y/o leasing habitacional que por la operación bancaria sean objeto de migración a los diferentes sistemas del BANCO, tendrán continuidad de cobertura y para efecto de la reclamación, se tendrá como fecha de inicio del crédito la fecha del desembolso original.
19. En aquellos casos en que el valor asegurado es el valor inicialmente desembolsado de la obligación y no el valor insoluto de la deuda, la Aseguradora Adjudicataria se compromete a cancelar el valor insoluto de la obligación al BANCO y la diferencia la debe entregar directamente a los beneficiarios designados por el deudor o los beneficiarios de Ley.
20. Si un cliente desea que le sean reconsideradas las condiciones de aceptación, los costos asociados a los exámenes y/o análisis respectivo que se solicite a la Aseguradora para tal fin, correrán por cuenta de la Aseguradora Adjudicataria.

21. Los pagos y reintegros que la Aseguradora Adjudicataria debe efectuar a favor de los Asegurados y/o sus beneficiarios, deberán efectuarse mediante cheque o por transferencia directa a la cuenta señalada por el cliente, según éste lo solicite.
22. La Aseguradora Adjudicataria deberá establecer procesos de capacitación periódica, a través de los cuales se garantice que los funcionarios de EL BANCO han recibido la información necesaria para hacer seguimiento al cumplimiento del Contrato Celebrado.
23. La Aseguradora Adjudicataria deberá designar un Gerente de Cuenta para responder, gestionar y tomar decisiones respecto a la gestión de la presente licitación.

ANEXO No. 2

FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PREGUNTAS Y ACLARACIONES

Pregunta	Nombre aseguradora interesada	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera el comentario	Pregunta o aclaración	Respuesta
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

ANEXO No. 3

CARTA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Bogotá, fecha

Señores
BANCO DAVIVIENDA S.A.
Ciudad.

Referencia: Selección de la compañía aseguradora para el otorgamiento del contrato de Seguro de Vida Grupo asociado a los Créditos Hipotecarios de Vivienda y Leasing Habitacional del Banco Davivienda.

Cumplimiento de Requisitos de Admisibilidad

Yo, [_____], mayor de edad, con domicilio en la ciudad de [_____], actuando en mi calidad de [_____] y por tanto Representante Legal de [_____], compañía de seguros debidamente constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, autorizada para operar el ramo de Vida Grupo, todo lo cual consta en el certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que se adjunta a la presente comunicación, debidamente facultado para el efecto, me permito manifestar el interés de la compañía que represento en participar en el Proceso de Licitación de Seguros No. 002 de 2024 abierto por el Banco Davivienda S.A.

En desarrollo de lo anterior, y conforme a la carta de invitación presentada por EL BANCO, con el fin de ser calificados como "Interesados Habilitados", en los términos definidos en el Pliego de Condiciones del Proceso de Contratación, manifestamos:

a. La compañía de seguros [_____] (en adelante la "Compañía") participará en el Proceso de Licitación de manera individual [*o, en el evento que sea del caso: conjuntamente con la(s) compañía(s): [_____], [_____], […], bajo la modalidad de Coaseguro*.

b. La Compañía cumple con los requisitos de admisibilidad exigidos por EL BANCO y consagrados en el Pliego de Condiciones que rige el Proceso de Licitación, lo cual se acredita con la presentación de los documentos que se relacionan y se adjuntan a la presente comunicación, así:

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. 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 calificadora 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.

3. Anexo No. 5. Indicadores Financieros Compañías Aseguradoras debidamente diligenciado.

4. Estados Financieros a 31 de diciembre de 2023 firmados por el Representante Legal y Contador (Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias).

5. Certificación suscrita por el Representante Legal, en la que garantiza 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 la aseguradora deberá diligenciar el formato contenido en el Anexo No. 6 - Certificación de Oficinas.

6. Una (1) Certificación de experiencia expedida por un cliente del sector financiero 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; (ii) que la ejecución del contrato celebrado con la aseguradora haya sido de por lo menos (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.

7. Anexo No. 7 - Informe Sobre Experiencia, debidamente diligenciado por el Interesado.

8. Certificación de gestión de Riesgo de Ciberseguridad firmada por el Representante Legal de la Aseguradora.

9. Certificación de cumplimiento SAC firmada por el Representante Legal de la Aseguradora.

10. 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 (vi) Nivel de retención.

11. Documento de la Superintendencia Financiera de Colombia donde se certifique que el(los) reasegurador(es) están inscritos y actualizados en el REACOEX.

Atentamente,

_____

NOMBRE Y FIRMA
REPRESENTANTE LEGAL ASEGURADORA

ANEXO No. 4

SUSTENTO TÉCNICO DE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES

Es interés del BANCO, establecer requisitos de admisibilidad adicionales a los requeridos por ley a las Aseguradoras Interesadas en participar en el Proceso de Licitación No. 002 de 2024, con los cuales se garantice la capacidad financiera y patrimonial suficiente que respalde los riesgos actuales y futuros del negocio a licitar, así como mantener los estándares de servicio al cliente bajo principios de calidad y oportunidad.

1. Requisitos de Admisibilidad adicionales relacionados con la capacidad financiera y patrimonial

Los Interesados deberán cumplir los siguientes requisitos de admisibilidad adicionales a diciembre 31 de 2023.

1.1 Solvencia: Define la fortaleza del capital regulatorio y su consistencia frente a la exposición por el riesgo del negocio de seguros/. Este indicador permite determinar si una compañía viene en deterioro, adicionalmente permite identificar la capacidad de acción de una aseguradora para adelantarse a la materialización del riesgo. A mayor porcentaje en el indicador más solvente será la compañía. El valor mínimo requerido a cada proponente para dar por cumplido a este indicador será: >=125,7%.

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO EXIGIDO
Solvencia	Patrimonio Técnico / Patrimonio Adecuado	>=125,7%

1.2 Cobertura de Reservas: Este indicador permite medir la cantidad de inversiones que se tienen disponibles para hacer frente a las reservas técnicas. A mayor porcentaje en el indicador permite tener una mejor cobertura. El valor mínimo requerido a cada proponente para dar por cumplido a este indicador será: >=105,5%.

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO EXIGIDO
Cobertura de Reservas	Inversiones que respaldan las reservas / (Reservas Técnicas - Reservas Técnicas parte Reaseguradoras)	>=105,5%

1.3 Rentabilidad Patrimonial: Refleja la rentabilidad del patrimonio de la compañía en el periodo analizado. El resultado del ejercicio muestra como una compañía está llevando a cabo su estrategia, razón por la cual se considera que debe ser mayor o igual a cero (0) para considerar que se está adelantando una adecuada gestión. De acuerdo con lo anterior, el indicador mínimo aceptado será >=1,2%

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO EXIGIDO
Rentabilidad Patrimonial	Utilidad Neta / Patrimonio	>=1,2%

1.4 Nivel de Endeudamiento: El nivel de endeudamiento demuestra la capacidad que tiene la aseguradora para poder cumplir con las obligaciones adquiridas en caso de materializarse el riesgo.

El valor mínimo requerido a cada proponente para dar por cumplido este indicador será: >=68,8%.

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO EXIGIDO
Nivel de endeudamiento	(Reservas Técnicas y Matemáticas +Reservas de Siniestros) / Total Pasivos	>=68,8%

2. Requisitos de Admisibilidad adicionales relacionados con la experiencia y atención

2.1 Red de Oficinas: Para asegurar la mejor experiencia del cliente, se requiere contar con una aseguradora que brinde agilidad en la atención de nuestros clientes. Es por esto, que los Interesados deberán demostrar el cumplimiento de éste requisito, mediante el diligenciamiento del Anexo No. 6.

2.2 Certificación de Experiencia: Para garantizar que la Aseguradora Adjudicataria tenga un nivel de experiencia suficiente que permita gestionar de manera efectiva los procesos que se deriven tanto para el BANCO, como para los clientes, los Interesados deberán demostrar el cumplimiento de éste requisito, mediante el diligenciamiento del Anexo No. 7. del presente Pliego de Condiciones. Adicionalmente, debe acompañar dicho formato con una (1) certificación de la entidad financiera, en la cual indique desde cuando tienen vínculos con la aseguradora, qué tipo de seguros tienen contratados y califique el servicio prestado con la siguiente escala: Bueno / Excelente.

3. Requisitos de Admisibilidad Adicionales Relacionados con el Reaseguro.

Este requisito busca garantizar que la Aseguradora Adjudicataria cuente con un respaldo sólido en caso de la materialización de los riesgos.

ANEXO No. 5

INDICADORES FINANCIEROS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

COMPAÑÍA: _____

INDICADORES	A DICIEMBRE 31 DE 2023
Solvencia	
Cobertura de Reservas	
Rentabilidad Patrimonial	
Nivel de Endeudamiento	

Certificamos que los indicadores se cumplen a diciembre 31 de 2023.

Atentamente,

_____ _____

NOMBRE Y FIRMA CONTADOR
Tarjeta Profesional No.

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL ASEGURADORA

ANEXO No. 6

CERTIFICACIÓN DE OFICINAS

Compañía _____(en el caso de coaseguro, certificación de la Coaseguradora Líder).

CERTIFICA

Que de acuerdo con lo solicitado en el Proceso de Licitación de Seguros No. 002 de 2024 garantizamos que la Compañía, cuenta con presencia física como mínimo en la ciudad de Bogotá y representación en las siguientes ciudades:

_____
_____
_____
_____
_____

cumpliendo con los Requisitos de Admisibilidad Adicionales Relacionados con la Experiencia y Atención, del Pliego de Condiciones.

La presente certificación se expide a solicitud del BANCO a los _____ del mes de _____ de 2024.

Atentamente,

_____
NOMBRE Y FIRMA
REPRESENTANTE LEGAL ASEGURADORA

ANEXO No. 7
INFORME SOBRE EXPERIENCIA

Describir los negocios sobre el seguro de vida grupo de entidades financieras, realizados satisfactoriamente, utilizando el siguiente formato para cada uno de ellos.

Nombre entidad asegurada	
Tipo de pólizas	Colectivas __ Individuales __
Ramo asegurado	
Rango de fechas a las que corresponde la información consignada en el presente cuadro	
Valor de las primas en cada uno de los dos (2) años o vigencias	
Número de asegurados en cada uno de los dos (2) años o vigencias	
Número de siniestros pagados en cada uno de los dos (2) años o vigencias	
Valor de siniestros pagados en cada uno de los dos (2) años o vigencias	
Número de siniestros objetados en cada uno de los dos (2) años o vigencias	
Valor de siniestros objetados en cada uno de los dos (2) años o vigencias	

Nota: El formato debe estar acompañado de la certificación de la entidad financiera, en la cual indique desde cuando tienen vínculos con la aseguradora, qué tipo de seguros tienen contratados y califique el servicio prestado con la siguiente escala: Bueno / Excelente.

Atentamente,

_____

NOMBRE Y FIRMA
REPRESENTANTE LEGAL ASEGURADORA

ANEXO No. 8

CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA POSTURA

Bogotá, fecha

Señores
BANCO DAVIVIENDA S.A.
Ciudad

Referencia: Selección de la Compañía Aseguradora para el otorgamiento del Contrato Colectivo de los Seguros de Vida Grupo asociados a los Créditos Hipotecarios de Vivienda y Leasing Habitacional del Banco Davivienda.

Presentación de Postura

Yo, _____, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de _____, actuando en mi calidad de _____ y por tanto Representante Legal de _____, compañía de seguros debidamente constituida y vigente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, autorizada para operar el ramo de Vida Grupo, todo lo cual consta en el certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, documento que se allegó al BANCO con la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad, debidamente facultado para el efecto, en nombre de la compañía que represento me permito **presentar Postura** dentro del Proceso de Licitación de la referencia de acuerdo con las condiciones previstas en el Pliego de Condiciones y lo establecido en este documento.

Para los efectos anteriores, declaro que:

1. La compañía _____ (en adelante la "Compañía") ha sido debidamente incluida por el BANCO en la selección de Interesados Habilitados, después de haber demostrado el cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad.

2. El suscrito cuenta con capacidad y facultades suficientes para suscribir y presentar la Postura, tal como consta en los siguientes documentos:
[Incluir cada uno de los documentos en los que conste la capacidad y facultades del Representante Legal o de quien suscriba la Postura]

3. Esta Postura vincula total e integralmente a la Compañía [o, según corresponda, a las siguientes compañías: _____, (las cuales presentan esta Postura bajo la modalidad de Coaseguro). En consecuencia,

nos comprometemos a cumplir con todos los términos y condiciones del Pliego de Condiciones así como con las obligaciones contractuales en él consagradas, en caso de ser adjudicatarios del presente proceso.

4. Ni yo como persona natural, ni la Compañía [*o las compañías que represento*], nos encontramos incursos en ninguna de las inhabilidades o incompatibilidades que la Ley y la Constitución señalan.

5. Hemos estudiado cuidadosamente los documentos del Proceso de Licitación, y específicamente la Información Necesaria para Presentar Postura que nos fue entregada por el BANCO, sobre los cuales no tenemos observación alguna. En consecuencia, renunciamos a cualquier reclamación por desconocimiento o errónea interpretación de los mismos.

6. Igualmente, declaramos bajo la gravedad de juramento que en la suscripción del contrato de seguros que nos llegare a ser adjudicado no se tendrán pactadas comisiones contingentes, bonificaciones adicionales o cualquier otro pago distinto del valor por recaudo de las primas que se determinó en este Proceso de Licitación y la prima expresamente anotada.

7. En los términos exigidos por el Pliego de Condiciones, junto con la presente comunicación, nos permitimos entregar:

   a) Documentos en los que consta la autorización impartida por los órganos sociales pertinentes, para entregar Postura dentro del presente Proceso de Licitación, así:

      Con la suscripción de la presente comunicación nos permitimos declarar que de conformidad con los estatutos sociales y las reglamentaciones internas, la Compañía no requiere de ninguna autorización o aprobación adicional para los efectos aquí contenidos.

   b) En el evento en que ello aplique, poder debidamente otorgado para la presentación de la presente Postura, en nombre de la Compañía o compañías, en el caso de Coaseguro.

   c) Oferta económica en archivo Excel debidamente diligenciada, de acuerdo con las instrucciones que fueron entregadas por EL BANCO como parte de la Información Necesaria Para Presentar Postura.

   d) Certificación en la que consta el cumplimiento de las obligaciones parafiscales a cargo de la Compañía o compañías, en el caso de Coaseguro.

   e) Garantía de Seriedad de la Postura, expedida de conformidad con lo exigido en el Pliego de Condiciones, junto con el recibo de pago de la prima correspondiente.

   f) Anexo Técnico de Condiciones de los Contratos de Seguro a celebrar, en el evento de resultar adjudicatarios.

   g) Copia del RUT de la Compañía o compañías, en el caso de Coaseguro.

h) 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 Licitación.

i) Certificación donde manifieste que la tasa que se presentará en la Postura cumplirá con los principios de Equidad y Suficiencia de primas.

8. De manera expresa manifestamos que conocemos y aceptamos de manera irrevocable y sin condiciones las obligaciones contractuales contenidas en el numeral 22 del pliego de condiciones y en consecuencia, en caso de resultar adjudicatarios, nos comprometemos a obligarnos y dar cumplimiento a las mismas.

Atentamente,

_____

NOMBRE Y FIRMA
REPRESENTANTE LEGAL ASEGURADORA

ANEXO No. 9

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

ÍTEM	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	VALOR DE LA SANCIÓN POR CADA INCUMPLIMIENTO
1	EXÁMA-MENES MÉDICOS	Agendamiento de citas para realización de exámenes médicos: Tiempo con el que cuenta la aseguradora adjudicataria para otorgar la cita para la realización de exámenes médicos requeridos.	Las fechas de contacto con el cliente no podrán superar el siguiente día hábil para solicitudes estándar y exámenes especializados. Este tiempo se cuenta a partir del momento en que EL BANCO radica la solicitud en la plataforma de la Aseguradora Adjudicataria.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad de solicitudes vencidas / total de casos contactados para agendamiento de exámenes médicos durante el Mes)) *100).	3 SMMLV por mes incumplido
		Citas: Se refiere al tiempo que debe transcurrir entre el momento en que se solicitó la cita y la fecha que le fue asignada al cliente para la atención.	Las fechas de agendamiento no podrán superar tres (3) días hábiles para solicitudes de exámenes médicos estándar y especializados, contados a partir de la fecha de solicitud por parte de EL BANCO o de la fecha de agendamiento escogida por el cliente, en caso de que no se pueda realizar los exámenes médicos en la fecha ofrecida por la aseguradora y pida ampliar este tiempo.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad de solicitudes vencidas / total de casos agendados para exámenes médicos definidos durante el Mes)) *100).	1 SMMLV por mes incumplido
		Reembolso de exámenes: Aplica para aquellos clientes que realizan el proceso por su cuenta, debido a que por ubicación el cliente no cuenta	La Aseguradora Adjudicataria contará con un tiempo no mayor a 7 días hábiles para generar el reembolso al producto indicado por el cliente con aviso al BANCO; este tiempo aplica desde el	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad de solicitudes vencidas / total de casos solicitados para reembolso definidos durante el Mes)) *100).	1 SMMLV por mes incumplido

		con un centro médico aliado de la aseguradora para realizar los exámenes médicos.	momento en que la aseguradora recibe la documentación correcta y completa.		
		Respuesta de asegurabilidad: Se refiere al proceso de definición, evaluación médica y/o estudios por fuera del proceso automático. El tiempo cuenta desde el momento de la realización completa de (i) los exámenes y (ii) entrega de los documentos requeridos al cliente por parte de la Aseguradora Adjudicataria.	La Aseguradora Adjudicataria cuenta con un plazo de (2) días hábiles, para brindar definición de las condiciones de asegurabilidad y máximo 5 días hábiles para el estudio de solicitudes fuera del amparo automático.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de solicitudes vencidas / total de casos enviados a exámenes médicos fuera del proceso de amparo automático durante el Mes)) *100).	2 SMMLV por mes incumplido
		RECONSIDERACIÓN DE CASOS: Este indicador se refiere al tiempo que tomará la aseguradora para evaluar nuevamente un cliente para su ingreso a la póliza.	2 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud del BANCO.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de solicitudes enviadas a reconsideración en estado vencido / total de casos enviados a reconsideración durante el Mes)) *100).	2 SMMLV por mes incumplido
		HOMOLOGACIÓN DE CASOS : Este indicador se refiere a los casos en los que el cliente desea realizar aumento de cupo aprobado previamente, para	1 día hábil contado a partir de la fecha de solicitud del BANCO.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de solicitudes enviadas a homologación en estado vencido / total de casos enviados a homologación	1 SMMLV por mes incumplido

		actualizar el cúmulo aprobado por la Aseguradora Adjudicataria..		durante el Mes)) *100).	
2	**INCLU-SIÓN DE RIESGOS Y EXPEDI-CIÓN DE PÓLIZAS**	Inclusiones masivas de asegurados de Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional: Se refiere al tiempo que tiene la aseguradora para incluir los riesgos en sus sistemas una vez recibe la base de datos por parte de BANCO.	Tiempo para emitir y expedir el certificado de seguro: Maximo 5 días hábiles a partir de la entrega de la base de asegurados por parte del BANCO.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - #Dias de atraso * 0,01)) *100).	Si el % de cumplimiento es inferior al 95% la multa será de 1 SMMLV
3	**PROCESO DE MODIFI-CACIONES Y CANCELA-CIONES**	Se refiere a la liquidación e identificación de los valores a reintegrar hacia EL BANCO por devolución de primas a raíz de: (i) Proceso de endosos, (ii) Requerimientos de entes de control y/o legales, (iii) Deferencias comerciales, (iv) Atención de solicitudes de servicio, (v) Cualquier otra situación de servicio al cliente que tenga EL BANCO.	- La aseguradora confirmará la aceptación de reintegros solicitados por EL BANCO, máximo 2 días hábiles contados a partir de la solicitud realizada por devoluciones de primas.	97% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de solicitudes de reintegro totales vencidos en el mes / cantidad de solicitudes totales por este concepto recibidas durante el Mes)) *100.	2 SMMLV por mes incumplido
		Se refiere al reintegro de primas al BANCO por parte de la aseguradora en el proceso de conciliación y pago de primas.	Se descontará del valor de las primas a pagar, las devoluciones aceptadas por la Aseguradora.	100% de cumplimiento en la devolución de primas aceptadas.	1 SMMLV por mes incumplido

4	**CONCILI-ACIÓN, FACTURA-CIÓN Y PAGO MENSUAL**	Se refiere a la conciliación y pago de primas facturadas durante el mes.	15 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de la base de datos de los asegurados por parte del BANCO.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - #Dias de atraso * 0,01)) *100).	2 SMMLV por mes incumplido
5	**ATENCIÓN DE SINIESTROS**	Radicación de siniestros: Se refiere a las consultas que requiera realizar EL BANCO por medio de la herramienta digital disponibilizada por la aseguradora, de siniestros avisados.	EL BANCO en línea, podrá validar y consultar el detalle del 100% de los casos recibidos y gestionados (en curso y atendidos) a través de la herramienta digital suministrada por la aseguradora.	El RTO (Tiempo objetivo de recuperación) En caso de indisponibilidad (Falla masiva) de la herramienta (detectada por EL BANCO) mayor a 30 minutos originados en la aseguradora.	3 SMMLV por mes incumplido
		Se refiere a la respuesta de la aseguradora sobre el resultado del estudio del siniestro.	La Aseguradora Adjudicada contará con un plazo de 20 días calendario para la definición del siniestro y atención de reconsideraciones (a excepción de requerimientos de entes de control). Incluye la notificación al BANCO, donde se evidencie la fecha de la definición en la comunicación.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de solicitudes de definición de siniestros atendidos fuera del tiempo establecido durante el mes / cantidad de total de casos de siniestros definidos durante el Mes)) *100).	3 SMMLV por mes incumplido
		Certificación de saldos.	Para los casos de siniestros notificados directamente a la aseguradora, se debe solicitar al BANCO la certificación del saldo de la deuda máximo 1 hábil después de la notificación del siniestro.	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de solicitudes de certificación de saldos fuera del tiempo establecido durante el mes / cantidad de total de de solicitudes de certificación de saldos reportadas durante el Mes)) *100).	1 SMMLV por mes incumplido

		Pago de la indemnización: Este indicador se refiere al tiempo establecido para que la aseguradora proceda al pago de las indemnizaciones al BANCO como beneficiario oneroso. NOTA: Cualquier costo transaccional derivado de la transferencia o aplicación del pago de los siniestros al BANCO, será asumido por la Aseguradora Adjudicataria.	El pago se debe realizar directamente a la obligación y/o mecanismo de recaudo definido por EL BANCO, en máximo al siguiente día hábil posterior a la notificación de la definición (este término de tiempo incluye cualquier certificación de saldo).	95% indicador de cumplimiento calculado de la siguiente manera: ((1 - Cantidad total de transferencias por de siniestros fuera del tiempo establecido durante el mes / cantidad de total de indemnizaciones aprobadas definidos durante el Mes)) *100).	2 SMMLV por mes incumplido
		Se refiere al reporte discriminado de transacciones aplicadas y/o aprobadas por concepto de indemnizaciones.	Máximo al siguiente día hábil después de realizar el pago del siniestro, la aseguradora notificará por medio de correo electrónico el BANCO la confirmación de transferencia de los recursos por la indemnización con el detalle (No. crédito, documento de identificación del cliente, valor indemnizado, número de siniestro o consecutivo).	100% de cumplimiento en el envío de la confirmación de las transferencias en las condiciones y fechas indicadas	1 SMMLV por mes incumplido
6	**INSUMO PARA DAR TRÁMITE Y RESPUES-TA A INQUIE-TUDES, REQUERIMIEN**	Se refiere a inquietudes, requerimientos, aclaraciones o quejas de los clientes relacionadas con los procesos y	Cuando EL BANCO requiera la información y/o el insumo para la atención de las PQR's La aseguradora tiene un plazo de 2 días hábiles para remitir el soporte al	95% de cumplimiento del indicador: 1 - ((la cantidad total de insumos reportados vencidas / la cantidad de insumos realizadas definidas en el mes) *	1 SMMLV por mes incumplido

	TOS, ACLARA-CIONES O QUEJAS RADICADAS	productos. Este tiempo se cuenta a partir del momento en que DAVIVIENDA realiza la solicitud del insumo.	Banco.	100).	
7	**INSUMO PARA DAR TRÁMITE O RESPUESTA A REQUERIMIEN TOS DE LA SUPERINTEN-DENCIA FINAN-CIERA DE COLOM-BIA, DEFEN-SOR DEL CONSU-MIDOR, TUTELAS Y DERE-CHOS DE PETI-CIÓN**	Este tiempo cuenta a partir del momento en que EL BANCO realiza la solicitud del insumo.	Cuando EL BANCO requiera la información y/o insumo por parte de la aseguradora, tendrá un plazo máximo de 1 día hábil para entregar el respectivo soporte, insumo o definición por escrito a DAVIVIENDA.	97% de cumplimiento del indicador: 1 - ((la cantidad total de insumos reportados vencidas / la cantidad de insumos realizadas definidas en el mes) * 100).	4 SMMLV por mes incumplido
8	**INFOR-MES A CARGO DE LA ASEGU-RADORA**	Se refiere al plazo establecido para que la aseguradora remita todos los informes, según lo establecido en el Pliego de Condiciones referente a Informes a cargo de la Aseguradora Adjudicataria.	El envío de informes desde la aseguradora al BANCO se debe realizar mensualmente dentro de los primeros 15 días de cada mes, de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones.	100% de cumplimiento del indicador: Entrega del informe en el tiempo establecido y de la forma solicitada.	2 SMMLV por incumplimiento de cada informe
9	**OTROS PROCESOS ADMINIS-TRATIVOS Y OPERATIVOS, COMER-CIALES E**	Certificación al BANCO del esquema del plan de continuidad de la operación frente a eventos masivos y catastróficos.	Enviar certificación al BANCO el 1er mes de inicio de vigencia de la presente licitación y máximo cada 6 meses posterior a esta fecha de entrega.	100% de cumplimiento en el envío de la certificación para las fechas que correspondan.	3 SMMLV por Vencimiento

	INFOR-MES	Mesa de trabajo - Gestión de licitación: Es la sesión de seguimiento y gestión mensual, donde la Aseguradora Adjudicataria presenta al BANCO la gestión realizada con base en los informes enviados previamente a la entidad.	Asistencia a la citación mensual programada por EL BANCO, con participación del gerente de cuenta de la Aseguradora Adjudicataria.	100% de cumplimiento en el mes para la asistencia por parte del gerente de cuenta y líder por parte de la línea de negocio del ramo de la Aseguradora Adjudicataria, a las sesiones de seguimiento citadas por EL BANCO.	1 SMMLV por mes incumplido

ANEXO No. 10

JUSTIFICACIÓN DEL COSTO DEL SERVICIO DE RECAUDO

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

PROCESO	COSTO	EXPLICACIÓN
Canales de Pago	$3.252	El Banco para el recaudo de las primas de seguros tiene a disposición de los clientes, diferentes canales: Red de Oficinas, canales virtuales, Corresponsales Bancarios, Centros de Recaudo y Pago y Cajeros Automáticos. Este valor se calcula de acuerdo con la proporción de utilización de cada canal, siendo el más utilizado la red de oficinas.
Procesamiento	$1.791	El Banco cuenta con centros de operaciones y efectivo quienes realizan el procesamiento de solicitudes, trámites de vinculación y novedades, en los que llevan a cabo los procesos de cuadre y control operativo para las transacciones y recaudos realizados de seguros.
Servicio	$9.752	Atención de inquietudes, aclaraciones, solicitudes, quejas y reclamos que surjan una vez se realiza el desembolso del crédito hipotecario o leasing habitacional relacionadas exclusivamente con el seguro adjudicado. Call Center para administrar y gestionar las necesidades de los clientes, relacionadas con sus productos, incluyendo el seguro adjudicado, brindando atención personalizada los 7 días de la semana, 24 horas al día. Trámites de novedades en los que llevan a cabo los procesos de cuadre y control operativo para las transacciones y recaudos de seguros. Envío de las pólizas recibidas de la Aseguradora Adjudicataria, tanto para los clientes Stock como para los clientes nuevos y sus respectivas renovaciones.
Aseguramiento	$3.240	El Banco busca brindar información confiable y sencilla a los clientes en el momento de la vinculación, por lo que se tiene en cuenta el tiempo que un asesor invierte en realizar la venta del seguro.

Diseño, desarrollo y adecuación de aplicaciones	$3.120	El Banco realiza desarrollos, adecuaciones y ajustes de sus aplicativos, sistemas de información, herramientas y procesos con el fin de adaptarlos a las nuevas condiciones de las pólizas y el intercambio de información con la Aseguradora Adjudicataria.
TOTAL	**$21.155**	

De acuerdo con el detalle anterior, es importante tener en cuenta que el costo de recaudo será el mismo durante la vigencia de la póliza adjudicada en este Proceso de Licitación. El anterior costo no incluye IVA.

El cálculo del costo de recaudo se encuentra sustentado en el número de deudores y en los canales utilizados por los deudores y/o locatarios para hacer los pagos.

Los canales principalmente utilizados por los clientes en su orden de acuerdo con el volumen de pagos recibidos de créditos de vivienda y leasing habitacional son: la red de oficinas, los canales virtuales, débito automático, corresponsales bancarios, los centros de recaudo y pago y los cajeros automáticos.