



# **FASE II**

## **CONDICIONES (Técnicas y Operativas)**

Dando cumplimiento a los lineamientos se adjunta la presente documentación:

<b>1.-</b>	Pliego de Condiciones (Técnicas y Operativas)
<b>2.-</b>	Detalle Oferentes a los que les fue entregado el Pliego de Condiciones
<b>3.-</b>	Detalle Oferentes que solicitaron Aclaraciones o Inquietudes
<b>4.-</b>	Respuestas a aclaraciones e inquietudes
<b>5.-</b>	Detalle Oferentes que entregaron Oferta de Condiciones (Técnica, Operativa y Económica)



Banco de Occidente

Del lado  
de los que hacen.



Invitación a Compañías Intermediarias de Seguros (N° 2998)

---

# Pliego de Condiciones (Técnicas y Operativas)

**Pliego de Condiciones para participar en la  
“Invitación para la selección de Intermediario de  
Seguros y prestación de servicios de asesoría en  
Pólizas Deudores y Garantías de los seguros de  
Automóviles, Bienes de Consumo Intermedio,  
Leasing y en los programas de seguros propios  
del Banco”.**

**N° 2998**

**Santiago de Cali, 23 de marzo del 2021**

**INDICE GENERAL**

	<b>Contenido</b>
<b>1. CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	<b>4</b>
1.1 OBJETO .....	4
1.2 INSTRUCCIONES: .....	4
1.3 RESUMEN DEL CRONOGRAMA DEL PROCESO A ADELANTAR: .....	5
1.4 REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA INVITACIÓN .....	6
1.5 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO: .....	6
1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR: .....	8
1.7 RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES: .....	10
1.8 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE: .....	10
1.9 CLAUSULA DE RESERVA: .....	10
1.10 VALIDEZ DE LA OFERTA: .....	11
1.11 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA: .....	11
1.12 VALOR DEL PLIEGO: .....	12
1.13 ANEXOS: .....	12
1.14 CONSULTAS, ACLARACIONES Y TIEMPOS DE ENTREGA: .....	15
1.15 RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA: .....	16
1.16 ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA: .....	16
1.17 EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: ..	16
1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA: .....	17
1.19 PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS OFERTAS: .....	18
1.20 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS: .....	19
1.21 CRITERIOS DE EVALUACIÓN: .....	19
1.22 CONVOCATORIA DESIERTA: .....	19
1.23 PROCESO DE SELECCIÓN: .....	19
1.24 SUSTENTACIÓN DE PROPUESTAS: .....	20

1.25	ADJUDICACIÓN:	20
1.26	PERFECCIONAMIENTO:	20
1.27	PÓLIZAS:	20
1.28	INFORMACIÓN NECESARIA PARA SER PROVEEDOR DEL BANCO DE OCCIDENTE S. A.:	21
1.29	CONTROL DE DESEMPEÑO DEL CORREDOR:	21
1.30	Red de Oficinas a Nivel Nacional:	22
2.	CAPITULO II PROPUESTA TECNICA Y OPERATIVA:	23
2.1	INFORMACIÓN GENERAL DE EL OFERENTE:	23
2.2	INFRAESTRUCTURA OPERATIVA:	23
2.3	SERVICIOS OFRECIDOS:	23
2.4	UNIDADES DE SERVICIOS:	25
2.5	OFERTA ECONOMICA:	26
2.6	REUNIONES Y PRESENTACIÓN DE INFORMES:	26
3.	CAPITULO III DISPOSICIONES FINALES:	27
3.1	CONSIDERACIONES:	27
3.2	IMPUESTOS Y DEDUCCIONES:	27
3.3	CESIÓN:	27
3.4	CONFIDENCIALIDAD:	28
3.5	PROTECCIÓN DE DATOS:	29
3.6	PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:	29
3.7	PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:	29
3.8	CLÁUSULA DE COMPROMISO, ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN:	30
3.9	DOMICILIO DEL CONTRATO:	30
3.10	CIBERSEGURIDAD:	30
4.	CAPITULO IV DETALLE DE ANEXOS:	33
5.	CAPITULO V DETALLE DE ANEXOS:	34

## PLIEGO DE CONDICIONES

### 1. CAPÍTULO I INFORMACIÓN GENERAL

Los oferentes deberán tener en cuenta las siguientes condiciones:

#### 1.1 OBJETO:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 100 del estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Decreto 2555 de 2010 y en la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera, así como en las demás normas concordantes y reglamentarias, Banco de Occidente (en adelante EL BANCO) está interesado en recibir ofertas de Intermediarios de Seguros en el procesos de contratación, operación y administración de las pólizas de seguros que amparan los riesgos propios del Banco y aquellas pólizas de seguros tomadas por el Banco en nombre de sus deudores, en los seguros que detallamos a continuación:

Grupo	Linea	Producto	
		Crédito	Leasing
Generales	Automóviles	X	X
	Bienes Intermedios (Maquinaria y Equipo)	X	X
Grupo Vida Deudor	Tarjeta-Habiente Vida Deudor		
	Todo Riesgo Daño Material		
Propias	Responsabilidad Civil		
	Tarjeta-Habiente Sustracción - Fraude		

El Banco estará en disposición de incluir o excluir productos durante la vigencia del Contrato. En el Caso de que se presente uno de estos eventos, el Banco informará y evaluará previamente este tema con el Oferente Seleccionado.

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

El proceso de invitación terminará con la aceptación por parte del Banco de una oferta presentada por el Oferente seleccionado. A partir de ese momento, el Pliego de Invitación y la Oferta presentada por el o los Oferente seleccionado constituirán un negocio jurídico sin que sea requerido la suscripción de un contrato distinto.

La referencia a "Proponente" "Oferente" "" se utiliza indistintamente en el presente documento en relación con los Intermediarios de Seguros.

#### 1.2 INSTRUCCIONES:

Se solicita a los Oferentes cumplir con las siguientes instrucciones durante el desarrollo del proceso:

- A. Examinar rigurosamente el contenido del presente documento "Pliego de Condiciones", de igual forma los anexos que hacen parte del mismo.

- B. Adelantar oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben llegar al Banco.
- C. Verificar toda la información y documentación que suministren con ocasión a este proceso sea completa, veraz y precisa.
- D. Examinar que las fechas de expedición y entrega de los documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos por el Banco.
- E. Suministrar toda la información requerida, presentándola en el orden que sea exigido por el Banco.
- F. Garantizar la lectura integral del documento "Pliego de Condiciones", previo a la formulación de preguntas e inquietudes.
- G. En caso de formular preguntas e inquietudes las cuales **SOLO** deben estar orientadas al documento "Pliego de Condiciones" hacerlo de forma ordenada, clara, precisa y en la forma y tiempos establecidos.
- H. La presentación de los documentos debe realizarse de la forma explícita por el Banco

### 1.3 RESUMEN DEL CRONOGRAMA DEL PROCESO A ADELANTAR:

	Descripción	Canal de Comunicación	Fecha
1	Entrega del Pliego de Condiciones por parte del Banco a los Oferentes	a. Correo electrónico b. Publicación en la Página Web del Banco	martes, 23 de marzo de 2021
2	Formulación de preguntas y solicitudes de aclaración por parte de los Oferentes al Banco, referente al documento Condiciones (Técnicas + Operativas y Económica) y a más tardar en el plazo previsto  Los tiempos establecidos son parenteros, es decir por única vez serán atendidas las dudas o inquietudes.	Correo electrónico	miércoles, 31 de marzo de 2021
3	Respuesta de consultas y aclaraciones por parte del Banco a los Oferentes	a. Correo electrónico b. Publicación en la Página Web del Banco	viernes, 9 de abril de 2021
4	Publicación Respuesta de consultas y aclaraciones en la Página Web del Banco  <a href="https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras">https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras</a>		lunes, 12 de abril de 2021
5	Entrega de Oferta por parte de los Oferentes al Banco	Presencial	miércoles, 5 de mayo de 2021
6	Sustentación por parte de los Oferentes si hay lugar	VideoConferencia Teams	martes, 25 de mayo de 2021 al miércoles, 26 de mayo de 2021
7	Adjudicación	Correo electrónico	viernes, 11 de junio de 2021 Máximo
8	Publicación resultado de adjudicación en la Página Web del Banco  <a href="https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras">https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras</a>		Máximo  lunes, 14 de junio de 2021

### 1.4 REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA INVITACIÓN:

Para participar en el presente proceso de selección, el Oferente debe reunir como mínimo las siguientes condiciones:

- A. Haber acreditado el cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales) los cuales fueron notificados por El Banco mediante correo electrónico el **Jueves 4 y 16 de marzo de 2021**.
- B. La **Propuesta (Técnica y Operativa)** y la **Oferta Económica** deberán estar firmadas por el Representante Legal del Oferente.
- C. Presentar el plan que garantice la continuidad del negocio y seguridad de la información, conforme a las normas vigentes establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- D. Presentar los anexos respectivos (En el capítulo N° 5 "Detalle de Anexos" se encuentra el resumen de los anexos que componen este documento) incluyendo la Carta de Presentación de la Oferta en la que se adhiere en su totalidad a los términos de este Pliego de Invitación.
- E. Aceptar que las pólizas se expedirán en las condiciones y con los amparos establecidos por el Banco en **ANEXO N° 2 "Condiciones Técnicas y Operativas"**.

### 1.5 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO:

El Oferente seleccionado será asignado para un periodo de dos (2) años. La vigencia de este contrato de asesoría será de un año, renovable de manera automática hasta por un año más. La Compañía seleccionada empezará a realizar actividades de Intermediario de Seguros el **15 de junio de 2021**, siendo éstas, actividades propias de preparación de invitaciones de seguro que se adjudicarían a aseguradoras a partir del **1 de diciembre de 2021**.

No obstante, lo anterior, El Oferente seleccionado solamente empezará a devengar comisiones a partir de **1° de diciembre de 2021**.

Durante el periodo **15 de junio de 2021 al 30 de noviembre de 2021** se realizará el empalme de funciones con el corredor actual, así como se iniciarán en **junio de 2021** los procesos de invitación de los seguros que vencen el **30 de noviembre de 2021**.

El Oferente seleccionado entiende y acepta que devengará únicamente comisiones durante las vigencias anualizadas de las pólizas objeto de la presente invitación, es decir, que en principio será del **1° de diciembre de 2021 al 30 de noviembre de 2022** y posteriormente en la siguiente renovación del **1° de diciembre de 2022 al 30 de noviembre de 2023**, las demás comisiones que se generen posterior a esas vigencias, serán devengadas por el nuevo o nuevos asesor(es) que sean designados para los periodos posteriores.

De igual forma el Oferente Seleccionado entiende y acepta que devengará las comisiones de intermediación ya pactadas con las Aseguradoras en los procesos vigentes al inicio del Contrato, y solo aplicará la Oferta Económica a partir de la renovación de cada proceso de invitación.

Cuando se presenten las causales descritas a continuación o alguna otra que a su criterio afecte en forma grave la prestación y transparencia del servicio, el Banco podrá prescindir en forma inmediata de los servicios del intermediario de seguros:

- A. Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Oferente Seleccionado.
- B. Incumplimiento de los aspectos técnicos y habilitantes determinados en el Pliego de Condiciones.
- C. Incumplimiento de los términos y condiciones ofrecidos.
- D. Incumplimiento en las labores propias de su encargo y en las especificaciones del servicio descritas en la presente invitación.
- E. Incumplimiento en la ejecución de los servicios y actividades ofrecidas en la propuesta.
- F. Para dar por terminado el contrato de forma anticipada, El Banco remitirá una comunicación por escrito al Oferente Seleccionado con por lo menos noventa (90) días de anticipación a la terminación del contrato a través de la cual se formalizará dicha terminación.
- G. El Banco, unilateralmente, puede tomar la decisión de cancelar el contrato avisando con noventa (90) días calendarios de anticipación, sin que se genere ningún tipo de indemnización, caso en el cual el Oferente seleccionado únicamente se le pagarán las comisiones hasta el día de la terminación.
- H. En caso de terminación anticipada del contrato, El Banco podrá celebrar un nuevo contrato con el segundo Oferente mejor postor de la respectiva invitación, siempre que la terminación se produzca dentro de los tres (3) meses siguientes a la adjudicación.
- I. Disolución de la firma intermediaria de seguros.
- J. Fusión de una firma intermediaria de seguros con otra, cuando a criterio del Banco, dicha firma pierda las características que la habían hecho acreedora a la adjudicación.
- K. Incapacidad financiera del intermediario de seguros, que se presume si se declara en proceso de liquidación o es intervenido por autoridad competente, ofrece concordato preventivo, se retrasa en el pago de salarios o prestaciones sociales o es embargado judicialmente.
- L. Suspensión de la licencia de funcionamiento por orden de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- M. Falta de los recursos humanos, técnicos o materiales ofrecidos en la propuesta.
- N. A criterio del Banco, el intermediario de seguros que incumpla con su plan de continuidad del negocio y seguridad de la información.
- O. Por mutuo acuerdo de LAS PARTES.
- P. Por violación o incumplimiento de lo estipulado en el presente Pliego de Condiciones y sus anexos, caso en el cual la parte cumplida tendrá derecho al resarcimiento de todos los perjuicios que se le causen.

- Q. Ninguna de LAS PARTES será responsable por la terminación anticipada de este contrato, cuando dicha terminación se deba a causas de fuerza mayor o caso fortuito.

En el evento de terminación del contrato por cualquiera de las causales legales o las enunciadas en este numeral, se cancelarán los valores de Primas, en forma proporcional al objeto entregado y únicamente hasta el momento de dicha terminación.

A continuación, detallamos la vigencia de los procesos de invitación de seguros incluida la Comisión de Intermediación:

	Ramo	Seguros	Vigencia		Comisión de Intermediación Antes de IVA (2)
			Desde	Hasta	
Colectivos	01 N° 2935 - Locatarios y/o Deudores en los Ramos Cumplimiento Disposiciones Legales Equipo Movel y Maquinaria de Contratistas	01 Bienes Intermedios (Maquinaria y Equipos)	1-dic-19	30-nov-21	3,10%
		02 Leasing Bienes Intermedios Property			
		03 Leasing Maquinaria y Equipo			
	02 N° 2947 - Automóviles, Seguro de Transporte de Mercancías, SOAT y Casco/Navegación	01 Automóviles (Contra Todo Riesgo)	1-dic-20	30-nov-22	
		02 Automóviles (Convenio Chevy-Seguro)			
		03 Convenio Automóviles Nissan			
		04 Leasing Automóviles (Contra Todo Riesgo)			
03 N° 2992 - Tarjeta-Habiente (Vida)	05 Leasing Charterización	6-mar-21	5-mar-23		
	06 Leasing Transporte Internacional				
	07 Motores (Contra Todo Riesgo)				
Propios	04 N° 2915 - Tarjeta-Habiente (Sustracción)	01 Sustracción	5-jun-19	5-jun-21 (1)	
	05 N° 2818 - Todo Riesgo Daño Material; Responsabilidad Civil Extracontractual y Transporte de Electivo	01 Todo Riesgo Daño Material	1-may-19	30-abr-21 (1)	
		02 Responsabilidad Civil Extracontractual			

**Anotación:**

(1) Actualmente en proceso de Renovación

(2) La Comisión de Intermediación es única para los programas del Banco.

**1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR:**

A continuación, se detallan las funciones básicas, las cuales fueron detalladas en el "Documento de Admisibilidad Numeral 5".

- A. Asesorar al Banco en la intermediación de pólizas, en los trámites a que ello dé lugar garantizando el cumplimiento del estatuto del consumidor financiero y en las evaluaciones e informes que sean necesarios. En cumplimiento de esta función, acompañará y realizará todas las gestiones respectivas en los procesos de Invitación de aseguradoras, dando inclusive soporte legal.
- B. Asesorar y acompañar al Banco en la respuesta a requerimientos que la Superintendencia Financiera realice sobre los distintos procesos de Invitación de aseguradoras.
- C. Efectuar el trámite eficiente de reclamos por siniestros, obteniendo el pago oportuno de las indemnizaciones a que haya lugar por parte de las aseguradoras.

- D. Tramitar ante las compañías de seguros las cuentas de cobro de las primas, gestionando con el Banco, el pago oportuno de las mismas.
- E. Organizar, mantener y presentar bases de datos con toda la información referente a los seguros contratados, bienes cubiertos, beneficiarios, siniestros reclamos y todos los aspectos pertinentes.
- F. Establecer oficinas en los lugares donde el Banco lo requiera para un adecuado servicio.
- G. Asesorar al Banco en la selección de la firma o firmas aseguradoras que otorgarían el contrato de seguros en cumplimiento de los procesos de invitación que el Banco realice. Esta asesoría incluirá la determinación de las condiciones en que estas firmas aseguradoras prestarán sus servicios. Lo anterior, cuando se cumplan los presupuestos establecidos en el artículo 2.36.2.2.16 del decreto 2555 de 2010 y el Contratista sea seleccionado para prestar sus servicios de intermediación.
- H. Garantizar el apoyo operativo y comercial necesario con el fin de mantener el control de pólizas endosadas al Banco y revocadas por las aseguradoras, logrando la actualización de las mismas.
- I. Realizar la gestión operativa y brindar apoyo comercial en el programa de recuperación de endosos y revocadas para generar la inclusión de los mismos en las pólizas colectivas.
- J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.
- K. Soporte comercial en los casos que las condiciones pactadas con las Compañías de Seguros no suministren la cobertura en algunos riesgos y sea necesario emitir pólizas individuales.
- L. Establecer con la División de Operaciones de Cartera, Internacional y Tesorería (DOCIT), la Gerencia Técnica y la División de Operaciones de Leasing del Banco, procesos operativos óptimos que permitan una adecuada conciliación de datos y que brinden seguridad en los procesos de inclusiones, exclusiones, expedición de documentos, novedades, siniestros y facturación de primas de los seguros emitidos por las aseguradoras e intermediados por el contratista.
- M. Certificar el correcto y oportuno manejo de los ingresos generados para el Banco, en los casos específicos de la emisión de pólizas individuales (Fuera de la Colectiva).
- N. Desarrollar programas de capacitación con la División de Banca Seguros para los funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros.
- O. En los eventos en los cuales no se obtenga cobertura para determinados riesgos a ser asegurados en las pólizas colectivas tomadas por el Banco, apoyar para buscar tales coberturas en el mercado asegurador de tal manera que los riesgos puedan contar con cobertura. La anterior obligación no implica que se garantice la obtención de cobertura.
- P. Desarrollar y presentar al Banco temas de innovación, a fin de generar estrategias de mercado para atraer nuevos clientes.
- Q. Garantizar procesos que generen confidencialidad en la calidad de la información de los clientes y las pólizas de seguros objeto de esta invitación.

- R. Presentar los reportes que el Banco requiera en los tiempos y frecuencia pactados en los acuerdos de niveles de servicio.
- S. Las demás funciones que se establezcan en el Pliego de Invitación y sus Anexos.

### 1.7 RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES:

La información que el Banco transmita al Oferente en cualquier etapa de este proceso de invitación y en su caso, durante la ejecución del contrato, ha sido obtenida por el Banco. Por lo tanto, la transferencia que se realiza al Oferente es única, exclusiva y restrictivamente para estos fines. De conformidad con lo previsto en el Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables, los Oferentes y el Oferente Seleccionado son responsables del tratamiento de la información que reciben del Banco y que pertenece a los deudores, incluyendo la que se encuentra en la base de datos, y por ende, solo podrán utilizarla para los fines aquí previstos, quedando total y expresamente prohibida cualquier otra utilización o tratamiento y muy especialmente para fines comerciales o de otro tipo de provecho propio o de terceros, a menos que reciba la previa y expresa autorización escrita del Banco.

### 1.8 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE:

En razón a la naturaleza jurídica del Banco, tanto desde la perspectiva de su forma societaria y su objeto social, el régimen aplicable para el presente proceso de selección será estrictamente de naturaleza privada.

### 1.9 CLAUSULA DE RESERVA:

El Banco se reserva el derecho de realizar, con base en sus criterios técnicos, operativos, administrativos, misionales y estratégicos, las evaluaciones, ponderaciones y valoraciones de las propuestas presentadas, estando facultado para declarar desierto el Proceso de Selección en los siguientes casos:

- A. Cuando según sus criterios de calificación, ninguna se ajuste a sus requerimientos técnicos y operativos.
- B. Cuando ninguna de las propuestas cumpla con lo exigido en el presente documento.
- C. Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas durante el término del presente proceso de selección.
- D. Cuando se tenga conocimiento de situaciones generadoras de conflictos de interés, fuga de información tendiente a favorecer a alguno de los Oferentes, o la entrega u ofrecimiento, ya sea directa o indirectamente de dádivas por parte de los Oferentes a alguno de los colaboradores encargados de realizar la selección a fin de incidir en el resultado de la misma.
- E. La entrega extemporánea de la documentación de todas los Oferentes.
- F. Cuando los Oferentes suministren información inexacta que impida el desarrollo y culminación del proceso de contratación.
- G. En los demás casos establecidos en la normatividad aplicable u otro que el Banco determine.

En el evento en que el proceso de selección se declare desierto, El Banco no estará obligado a suministrar explicación alguna a los 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.

### 1.10 VALIDEZ DE LA OFERTA:

La Propuesta (Técnica y Operativa) y la Oferta Económica deberán tener validez de **noventa (90) días calendario** contados a partir de la fecha de cierre de la invitación.

### 1.11 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:

El Oferente deberá suscribir una póliza que garantice la seriedad de su oferta, la cual debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia, diferente a la participante; cumpliendo con lo siguiente:

<b>Asegurado / Beneficiario</b>	BANCO DE OCCIDENTE S.A. - Nit 890.300.279-4
<b>Afianzado</b>	El participante
<b>Vigencia</b>	90 días, contados desde la fecha de presentación de la oferta. El Banco podrá solicitar la prórroga de dicha garantía
<b>Valor asegurado</b>	\$300.000.000

En el momento de la presentación de la oferta deberá anexarse el original de la correspondiente garantía debidamente firmada por el Representante Legal del proponente y el recibo de pago de la prima y/o certificación de pago de la prima. La garantía debe estar referida expresamente al objeto de la presente invitación.

Las primas que se causen por este motivo serán a cargo del Oferente, quien no tendrá derecho a exigir a El Banco reembolsos o pago alguno por este concepto.

Cuando la garantía sea insuficiente o no esté debidamente constituida, se requerirá al Oferente para que proceda a su corrección dentro del término concedido. Si el Oferente no la corrige en el término señalado, no será considerada su Propuesta (Técnica y Operativa) y la Oferta Económica.

El proponente deberá ampliar la vigencia de la póliza y asumir el costo de la prima adicional a que haya lugar en caso de presentarse prórroga en la adjudicación o en la suscripción del documento contractual según sea el caso. La no aceptación de prorrogar la garantía por el término señalado o no hacerlo oportunamente, indica la voluntad de abandonar el proceso y en consecuencia se retirará la propuesta.

La no presentación de la garantía de seriedad de la oferta o presentarla incumpliendo alguno de los parámetros establecidos en este numeral, será causal de rechazo de la postura.

El Banco hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta, en cualquiera de los siguientes casos:

- A. Cuando el Oferente, por cualquier motivo, no suscriba los documentos necesarios para legalizar la presente invitación.
- B. Cuando el Oferente retire la Propuesta (Técnica y Operativa) y la Oferta Económica después de la fecha de cierre y durante el periodo de validez de la misma.

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 demandar por la vía ejecutiva el valor asegurado, para lo cual prestará mérito ejecutivo la Propuesta (Técnica y Operativa) y la Oferta Económica presentada, ya que queda expresamente claro que la sola presentación de ésta constituye aceptación plena por parte del oferente de todas y cada una de las condiciones contenidas en los presentes términos de referencia.

### 1.12 VALOR DEL PLIEGO:

El pliego de condiciones es entregado por el Banco de forma gratuita y solo podrá otorgarse un pliego para cada Oferente.

Dando cumplimiento a los lineamientos de este proceso este pliego será publicado en la página Web del Banco, de igual forma las actualizaciones del mismo

Link Portal del Banco: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras>

### 1.13 ANEXOS:

Para que la propuesta sea considerada, el Oferente deberá adjuntar, diligenciar y firmar por el Representante Legal obligatoriamente y sin excepción los siguientes documentos:

#### A. Anexo N° 1:

<b>Carta de presentación</b>	El Oferente deberá presentarlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totalmente diligenciado</li> <li>▪ Firmado por el Representante Legal, donde incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Razón Social</li> <li>▪ Número de Identificación Tributaria (Nit)</li> <li>▪ Datos de Ubicación (Dirección de la Oficina Principal, Teléfono Fijo con Extensión, Teléfono Móvil, Dirección Electrónica y Página Web)</li> </ul> </li> </ul>	El anexo deberá ser entregado en archivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PDF</li> </ul>
------------------------------	---	---

#### B. Anexo N° 2:

<b>Condiciones Técnicas y Operativas</b>	El Oferente deberá presentarlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totalmente diligenciado</li> <li>▪ Firmado por el Representante Legal</li> <li>▪ Las Condiciones Técnicas y Operativas de Invitación se considera parte integral del presente documento, por ello el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este anexo se considera una falta del contrato entre el Banco y el Oferente Seleccionado en observancia de la normatividad vigente.</li> </ul> <p><b>Observación:</b> El archivo se compone de <b>4 pestañas</b></p>	El anexo deberá ser entregado en archivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PDF</li> <li>• Excel</li> </ul>
--	--	--

**C. Anexo N° 3:**

<b>Acuerdos de Niveles de Servicio</b>	El Oferente deberá presentarlo:	El anexo deberá ser entregado en archivo:  ▪ PDF ▪ Excel
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente diligenciado</li> <li>Firmado por el Representante Legal</li> <li>Este ANS se considera parte integral del presente documento, por ello el incumplimiento de las obligaciones derivadas de este anexo se considera un incumplimiento de las obligaciones del Oferente Seleccionado</li> </ul> <p><b>Observación:</b> El archivo se compone de 2 pestañas.</p>	

**D. Anexo N° 4:**

<b>Registro Consultas y Respuestas a Inquietudes Presentadas</b>	El Oferente deberá:	El anexo deberá ser entregado en archivo:  ▪ Excel
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligenciar las preguntas e inquietudes a las que haya lugar en el presente documento, de acuerdo con lo explícito en el numeral 1.14 <b>CONSULTAS, ACLARACIONES Y TIEMPOS DE ENTREGA</b> del capítulo N° 1.</li> </ul>	

**E. Anexo N° 5:**

<b>Oferta Económica</b>	El Oferente deberá presentarlo:	El anexo deberá ser entregado en archivo:  ▪ PDF ▪ Excel
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalmente diligenciado según lo indicado en el numeral 2.5 <b>OFERTA ECONÓMICA</b> del capítulo N° 2</li> <li>Firmado por el Representante Legal.</li> </ul>	

**F. Anexo N° 6:**

<b>Protocolo Bioseguridad</b>	Se detallan las normas de bioseguridad Covid-19, conforme a lo estipulado por la Resolución 666 del 24 de abril de 2020, y será susceptible a cambios o modificaciones por normativas o direccionamientos del Gobierno Nacional y/o Ministerio de Salud, de Trabajo y de Protección Social.	Anexo Informativo

**G. OTROS ANEXOS:**

<b>Plan de Continuidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Oferente deberá adjuntar en su propuesta los documentos que soportan el Plan de Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.</li> </ul>	El anexo deberá ser entregado en archivo:  ▪ PDF
----------------------------	---	--

<b>Infraestructura</b>	<b>Organigrama</b>	Especificar la estructura del personal que atenderá el contrato al Banco		
	<b>Procesos y Procedimientos</b>	Que aplicará durante la ejecución del contrato, describiendo la estructura organizacional que posee, operativa y técnica, y que ofrece poner al servicio del Banco.		
	<b>Plan de Atención</b>	Que desarrollará para la prestación del servicio al Banco por áreas, las cuales se relacionan a continuación:	<b>Área De Atención Al Cliente</b>	Describir proceso para solucionar las necesidades técnicas y logísticas que se presenten durante la ejecución del contrato
			<b>Otras áreas</b>	que el oferente considere necesario presentar para la prestación del servicio

<b>Flujograma y manuales de operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada oferta debe describir de manera precisa, clara y exacta, la forma como prestará su servicio.</li> <li>Para ello debe presentar los flujos de cada proceso y los manuales de operación de los mismos.</li> </ul>	El anexo deberá ser entregado en archivo:  ▪ PDF
---	---	--

<b>Valores Agregados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Oferente deberá presentar en su propuesta los valores agregados ofrecidos para el buen desempeño del servicio y la administración del mismo</li> </ul>	El anexo deberá ser entregado en archivo:  ▪ PDF
--------------------------	--	--

**Nota:**

El Oferente deberá entregar en una sección de su propuesta titulada “**Anexos Adicionales**”, una lista completa de todos los anexos que acompañan su propuesta y diferentes a los exigidos en el presente documento, que no hayan sido incluidos en otras secciones de la misma y que el Oferente considere conveniente adjuntar.

**Todos los anexos deben estar totalmente diligenciados y firmados por el Representante Legal.**

**1.14 CONSULTAS, ACLARACIONES Y TIEMPOS DE ENTREGA:**

Los tiempos establecidos por el Banco son perentorios, es decir que por única vez serán atendidas las dudas o inquietudes sobre lo expuesto en este documento, las cuales deberán ser dirigidas al único canal de comunicación autorizado y habilitado por el Banco:

<b>E-Mail</b>
licitacionesdeseguros@bancooccidente.com.co

El Banco adelantará el siguiente proceso para la recepción y solución de inquietudes y aclaraciones:

- A. El Oferente enviará vía correo electrónico, el **ANEXO N° 4 “Registro Consultas y Respuestas a Inquietudes Presentadas”** debidamente diligenciado. Las preguntas deberán ser concretas y orientadas al mismo tema.

El plazo límite para la recepción de inquietudes y consultas del Oferente será el día **miércoles 31 de marzo de 2021** máximo a las **10:00 horas**, fecha y hora de cierre de la recepción de consultas y aclaraciones.

- El **ANEXO N° 4** tiene como fin facilitar el proceso de presentación y resolución de las dudas, preguntas o solicitudes de aclaración de los participantes en el proceso de la **invitación N° 2998 del Banco de Occidente S. A.**, en lo relacionado al Pliego de Condiciones.

Para identificar el aparte correspondiente deberá indicar, en la medida de lo posible, lo siguiente:

Capítulo	Literal	Numeral	Página
----------	---------	---------	--------

- En la columna titulada “**Transcripción del aparte del pliego sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración**” se deberá transcribir textualmente el aparte del pliego que ha identificado en la casilla anterior, y sobre el cual se presentan preguntas, inquietudes o solicitudes de aclaración.
- En la columna titulada “**Inquietud O Pregunta**” se podrá plantear la duda o inquietud generada en relación con el aparte identificado en las casillas anteriores.
- Si en relación con el mismo aparte identificado se presenta múltiples preguntas, inquietudes o requiere varias aclaraciones, cada una de ellas deberá presentarse por separado, es decir en

fila separada.

- No pegar como imágenes la información solicitada o relacionada con la pregunta, duda o inquietud.
- Enviar el archivo en formato Excel

- B. El Banco consolidará todas las inquietudes y consultas realizadas por los diferentes Oferentes y dará respuesta a todos los participantes por escrito, a través de correo electrónico, estas respuestas harán parte del Pliego de Condiciones.

Adicionalmente serán publicadas en la página Web del Banco.

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/segueros/licitacion-companias-aseguradoras>

El plazo límite estimado para el envío de respuestas a las inquietudes y consultas realizadas por los Oferentes será el día **viernes 7 de abril de 2021**.

Este plazo podrá modificarse, dependiendo de la cantidad de consultas y su nivel de dificultad, evento que se divulgará vía correo electrónico.

**1.15 RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA:**

Después de entregada la Propuesta (Técnica y Operativa) y la Oferta Económica a El Banco, la misma no podrá ser retirada, modificada ni aclarada por parte del Oferente, salvo que así lo requiera explícitamente El Banco.

**1.16 ACEPTACIÓN DE UNA OFERTA:**

Los términos de referencia que se indican en el presente documento son la guía para que los Oferentes presenten sus ofertas. Este proceso no es concurso de forzosa elección para El Banco. Es decir, no tiene carácter vinculante, a menos que se comunique, en la forma y oportunidad aquí prevista, que la oferta ha sido aceptada.

**1.17 EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

Al momento de la transición el Intermediario de Seguros Saliente al Oferente Seleccionado del presente proceso, el Intermediario de Seguros Saliente podrá cobrar las comisiones de intermediación únicamente hasta el día **30 de noviembre de 2021 a las 23:59 horas**.

El Oferente Seleccionado recibirá las comisiones de intermediación correspondientes al servicio a partir del **1° de diciembre de 2019 a las 00:00** y así mismo asumirá el servicio desde este momento, salvo por las actividades previas señaladas en el presente Pliego de Condiciones.

Para el proceso de empalme con el Intermediario de Seguros actual del servicio se deben contemplar los siguientes aspectos necesarios para su realización:

- A. Cronograma del proceso.

- B. Condiciones necesarias para el empalme.
- C. Requerimientos al Intermediario de Seguros Saliente (información, documentos, etc.)
- D. Listado con datos de nombre, dirección y documento de identidad relacionando la oficina o sede administrativa asignada para el servicio.
- E. Detalle de la información que requiere que sea entregada (Bases de datos, estadísticas, entre otros).

### 1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:

Para información del Oferente, el Banco comparte:

#### A. Primas pagadas corte cierre año 2020:

Ramo	Seguros	Prima (Incluye IVA)	
		Año	Prom Mes
<b>Colectivos</b>			
01 N° 2935 - Locatarios y/o Deudores en los Ramos Cumplimiento Disposiciones Legales Equipo Móvil y Maquinaria de Contratistas	01 Bienes Intermedios (Maquinaria y Equipos)	\$ 84.377.651	\$ 7.031.471
	02 Leasing Bienes Intermedios Property	\$ 9.363.447.976	\$ 780.287.331
	03 Leasing Maquinaria y Equipo	\$ 3.618.400.995	\$ 301.533.416
02 N° 2947 - Automóviles, Seguro de Transporte de Mercancías, SOAT y Casco/Navegación	01 Automóviles (Contra Todo Riesgo)	\$ 60.100.469.809	\$ 5.008.372.484
	02 Automóviles (Convenio Chevy-Seguro)	\$ 4.997.480.606	\$ 416.456.717
	03 Convenio Automóviles Nissan	\$ 2.289.482.262	\$ 190.790.189
	04 Leasing Automóviles (Contra Todo Riesgo)	\$ 17.969.404.334	\$ 1.497.450.361
	05 Leasing Chatarrización		\$ 0
	06 Leasing Transporte Internacional	\$ 276.449.323	\$ 23.037.444
	07 Motos (Contra Todo Riesgo)	\$ 650.977.105	\$ 54.248.092
03 N° 2992 - Tarjeta-Habiente (Vida)	01 Grupo Vida (*)	\$ 11.063.599.418	\$ 921.966.618
<b>Subtotal 1</b>		<b>\$ 110.414.089.478</b>	<b>\$ 9.201.174.123</b>
<b>Propios</b>			
04 N° 2915 - Tarjeta-Habiente (Sustracción)	01 Sustracción	\$ 3.213.000.000	\$ 267.750.000
05 N° 2918 - Todo Riesgo Daño Material Responsabilidad Civil Extracontractual y Transporte de Efectivo	01 Todo Riesgo Daño Material	\$ 330.546.482	\$ 27.545.540
	02 Responsabilidad Civil Extracontractual	\$ 22.000.000	\$ 1.833.333
<b>Subtotal 2</b>		<b>\$ 3.565.546.482</b>	<b>\$ 297.128.873</b>
<b>Total (1 + 2)</b>		<b>\$ 113.979.635.961</b>	<b>\$ 9.498.302.996</b>

(\*) Excento de IVA

- B. La Comisión de Intermediación actual es del 3.10% antes de IVA. La Comisión de Intermediación es única para los programas del Banco.

### 1.19 PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS OFERTAS:

- A. La Oferta deberá entregarse de forma presencial.
- B. **UN SOLO FUNCIONARIO** del Oferente deberá entregar la Oferta, previo cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad explícitos e indicados en el **ANEXO N° 6 "Protocolo de Bioseguridad"**
- C. La información solicitada solo será recibida en medio magnético, no se recibirán documentos físicos por ninguna razón.
- D. En medio magnético con el correspondiente índice (Tabla de Contenido) y debidamente foliadas (hojas con pie de página correctamente enumeradas en forma consecutiva) en las instalaciones del Banco en la División de Recursos Administrativos ubicada en la carrera 4 No. 7 – 61 Piso 9 en Cali, máximo a las **10:00 horas del miércoles 5 de mayo de 2021, fecha y hora de cierre de la invitación**
- E. Los documentos digitalizados no deberán contener emendaduras o tachones.
- F. El sobre debe ser entregado estrictamente sellado y en un lugar visible del mismo, relacionar el número de la invitación 2998, el nombre del Oferente con la leyenda "CONFIDENCIAL".

- En el evento de incumplimiento de estas condiciones, el documento podrá rechazarse por el Banco y entenderse como no presentado.
- La presentación de la oferta será tomada como manifestación de que el Oferente conoce y acata las normas que rigen la contratación de El Banco y como una declaración suya en el sentido de que no está inhabilitado para contratar con este.
- El contenido del medio magnético debe ser clasificado en 2 carpetas nombradas y con el contenido específico según el detalle que se describe a continuación:

Descripción	Anexo Diligenciado
<b>Sesión 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Anexo N° 1</b> Carta Presentación y Aceptación</li> <li><b>Anexo N° 2</b> Condiciones Técnicas y Operativas</li> <li><b>Anexo N° 3</b> Acuerdos de Niveles de Servicio</li> <li>Plan de continuidad del negocio</li> <li>Póliza Garantía de Seriedad de la Oferta</li> <li>Otros documentos que complementan la Oferta</li> </ol>
<b>Sesión 2</b> Archivo separado (independiente) de la Sesión 1	<b>Anexo N° 5</b> Oferta Económica Se requiere cumplimiento estricto en que la Oferta Económica sea entregada de forma independiente de la Sesión N° 1, la información será evaluada de forma separada.

### 1.20 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:

La selección de ofertas se efectuará en consonancia con el deber de selección objetiva, esto es, escogiendo el ofrecimiento más conveniente para el Banco y los fines que éste persigue, sin tener en consideración factores de afecto o interés, ni motivación subjetiva alguna, ceñidos a procesos transparentes de adquisición.

Las Ofertas de los Oferentes serán evaluadas por un Comité que conformará El Banco, el cual calificará, discrecionalmente y de acuerdo con los criterios objetivos expuestos a lo largo de este documento, la oferta técnica y económica, valorando así mismo la experiencia, capacidad financiera, operativa y técnica de los Oferentes.

### 1.21 CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

De conformidad con el objetivo del Banco de proceso transparentes de contratación y de acuerdo a la descripción de estos términos de convocatoria, los Oferentes serán evaluados en una matriz de calificación no solo bajo criterios económicos sino técnicos, en cuanto a su capacidad técnica y operativa, experiencia en el manejo (diseño de producto, cobertura, valores agregados entre otros), capacidad patrimonial y financiera, de seguridad de la información, buenas prácticas, y riesgos asociados a la ejecución del alcance contractual objeto de la presente convocatoria.

El Banco establece los siguientes criterios de evaluación:

No.	Criterios generales de Evaluación	Participación
1	Modelo de Negocio	40%
2	Modelo Operativo y de Servicios	30%
3	Condiciones Económicas	30%

### 1.22 CONVOCATORIA DESIERTA:

La invitación podrá ser declarada desierta con base en los siguientes criterios procediendo a iniciar un nuevo proceso previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia:

- A. Cuando ninguna de las propuestas se ajuste a los presentes términos de referencia.
- B. Cuando a criterio de El Banco, todas las propuestas se consideren inconvenientes económica o técnicamente.
- C. En los casos que señale la normatividad aplicable.

### 1.23 PROCESO DE SELECCIÓN:

El proceso de selección se llevará a cabo de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- A. Revisión de la Documentación e Información suministrada en cada uno de los anexos de esta convocatoria.

- B. El Banco se reserva el derecho de seleccionar aquel Oferente que considere calificado para participar en la negociación final. Igualmente, puede descalificar cualquier Oferente cuando así lo considere basado en hechos y datos que lo lleven a tomar esta decisión y sin incurrir en ningún tipo de obligación de acuerdo a la normatividad aplicable.
- C. El Banco se abstiene de informar los motivos por los cuales no se asigna la contratación a los Oferentes de esta convocatoria.

### 1.24 SUSTENTACIÓN DE PROPUESTAS:

A criterio de El Banco, los Oferentes que participan en la invitación podrán ser convocados a una reunión a través de videoconferencia (Herramienta Teams) para ampliar los criterios utilizados para la preparación de su propuesta.

El Banco confirmará vía correo electrónico la fecha y hora asignada, a su vez suministrada el link para realizar la videoconferencia y si hay lugar se indicaran los temas en que debe profundizar el Oferente en la sustentación.

En dicha videoconferencia y tras la presentación inicial que realizará el Oferente convocado, se plantearán dudas e inquietudes por parte del Comité del Banco que deberán ser resueltas por el Oferente.

Si El Banco lo considera pertinente, hará las visitas que crea necesarias, a las oficinas del Oferente y podrá solicitar verbalmente o por escrito las aclaraciones y explicaciones que considere necesarias.

La no asistencia del Oferente a la videoconferencia de ampliación de los criterios, enunciada en el primer párrafo, se entenderá como desistimiento de la Oferta realizada.

### 1.25 ADJUDICACIÓN:

El Banco se reserva el derecho de adjudicar esta invitación en la fecha que considere pertinente, con base en sus necesidades y programaciones internas, en procura de la continuidad de la cobertura de los seguros de los clientes.

### 1.26 PERFECCIONAMIENTO:

El proceso de invitación terminará con la aceptación por parte del Banco de una oferta presentada por el Oferente seleccionado. A partir de ese momento, el Pliego de Invitación y la Oferta presentada por el Oferente seleccionado constituirán un negocio jurídico sin que sea requerido la suscripción de un contrato distinto.

El presente Pliego de Condiciones junto con sus anexos configuran las obligaciones y términos.

### 1.27 PÓLIZAS:

Una vez adjudicado el proceso, el Oferente Seleccionado tomarán con una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, las siguientes pólizas en las que el Banco figure como beneficiario y aparezca constancia de haber pagado la prima.

<b>CUMPLIMIENTO</b>	Por el 20% del valor estimado anual del contrato y con una vigencia igual a la del contrato más tres meses
<b>SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES</b>	Por el 20% del valor estimado anual del contrato y con una vigencia igual a la de la duración del contrato más tres años
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS</b>	Por el 25% del valor estimado anual del contrato y con una vigencia igual a la de la duración del contrato más tres meses. En esta Póliza deberá figurar como beneficiario los "Terceros Afectados" y los asegurados del oferente y/o Banco

- **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos de la presente cláusula el valor estimado del contrato es de SEIS MIL MILLONES DE PESOS (\$6.000.000.000) moneda corriente.

Durante la ejecución del contrato, el valor total del mismo se podrá, aumentar, disminuir y suprimir por motivos de orden técnico o por voluntad del Banco, sin que por ello se invaliden los precios unitarios del contrato o sus plazos parciales o totales.

- **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las sumas que se lleguen a pagar por concepto de las Pólizas no se considerarán como estimación anticipada de los perjuicios que causare el incumplimiento del contrato por parte de el Oferente Seleccionado. En consecuencia, por el pago de las Pólizas no se podrá entender ni interpretar que el Oferente Seleccionado ha cubierto la totalidad de los perjuicios causados a EL BANCO por su incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, razón por la cual, el BANCO se reserva el derecho de instaurar las acciones legales requeridas para obtener el cumplimiento de dichas obligaciones y/o el pago de la totalidad de los perjuicios ocasionados por ese incumplimiento.
- **PARÁGRAFO TERCERO:** El incumplimiento por parte de el Oferente Seleccionado en la entrega de las pólizas constituidas de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula, será causal de terminación del contrato, pudiendo el Banco seleccionar un nuevo Oferente.

### 1.28 INFORMACIÓN NECESARIA PARA SER PROVEEDOR DEL BANCO DE OCCIDENTE S. A.:

Una vez sea seleccionado y notificado el Oferente Seleccionado, el Banco le solicitará la entrega de los documentos detallados en el numeral 11 del documento Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales).

### 1.29 CONTROL DE DESEMPEÑO DEL INTERMEDIARIO DE SEGUROS:

Con base en el **Anexo N° 2** "Condiciones Técnicas y Operativas" y el **Anexo N° 5** "Acuerdos de Niveles de Servicio", el Banco, buscando un mejoramiento continuo, realizará un proceso de calificación periódica (Evaluación del Intermediario de Seguros) sobre los aspectos relacionados con el desempeño y cumplimiento, para lo cual, el administrador del contrato y el Oferente Seleccionado establecerán la frecuencia de las reuniones de seguimiento.

En dichas reuniones se busca resaltar el logro y dificultades, identificando áreas críticas y proyectando retos o planes de acción para el siguiente periodo.

El equipo de trabajo del Banco realizará una evaluación del desempeño de todos los periodos que involucra un año de servicio para lo cual el Oferente Seleccionado deberán obtener una calificación superior al 95%.

### 1.30 Red de Oficinas a Nivel Nacional

A continuación, se detallan las ciudades a nivel nacional donde El Banco hace presencia en el país, cabe aclarar que la cobertura y la atención integral se debe realizar a nivel nacional.

Oficinas Bancarias			
01 Cali	19 Girardot	37 Subandino	55 Simonsó
02 Tulua	20 Icaque	38 Envigado	56 Aguachica
03 Andolucia	21 Leticia	39 Itagui	57 Villapalmar
04 Buenaventura	22 Palmito	40 Armenia	58 Riosucio
05 Bogota	23 Neiva	41 Manizales	59 Chigorocó
06 Cartago	24 Pasto	42 Montería	60 Bucaramanga
07 La Victoria	25 Suquia	43 San Andrés	61 Pitalito
08 Miraflores de la Unión	26 Fúquene	44 Pereira	62 Guatá
09 Palmito	27 Toluca	45 Chigorocó	63 Acandía
10 Las Mercedes	28 Sibola	46 Roldano	64 Villavieja
11 Ponedón	29 Chía	47 Guatapé	65 Yopal
12 Antonio Nariño	30 Soacha	48 Apartado	66 San Gil
13 Santander de Guicahó	31 Zipaquirá	49 San Andrés	67 Girón
14 Pajarito	32 Bogotá	50 Saldaña	68 Barrancabermeja
15 Tunja	33 Tunja	51 Soledad	69 San Juan de Pasto
16 Bogotá	34 Chusme	52 Cartagena	70 Puerto Boyacá
17 Espinal	35 Medellín	53 San Andrés BSA	
18 Florencia	36 Bello	54 Santa Fé	

Credicentro	
Vehículo	Vivienda
01 Armenia	01 Cali
02 Barrancabermeja	02 Bogotá
03 Bogotá	03 Medellín
04 Bucaramanga	04 Bucaramanga
05 Cali Norte	
06 Cartagena	
07 Bogotá	
08 Manizales	
09 Medellín	
10 Montería	
11 Pasto	
12 Pereira	
13 Tunja	
14 Villavieja	
15 Yopal	

Oficinas Leasing
01 Cali
02 Bogotá
03 Pereira
04 Barrancabermeja
05 Bogotá

## 2. CAPITULO II PROPUESTA TECNICA Y OPERATIVA

### 2.1 INFORMACIÓN GENERAL DE EL OFERENTE:

El Oferente deberá entregar:

- A. Carta de presentación suscrita por el Representante Legal (Ver Anexo N° 1).
- B. Razón social.
- C. Número de identificación Tributaria (NIT)
- D. Dirección de la oficina matriz en Colombia.
- E. Teléfono (Fijo y Móvil) y correo electrónico de contacto.
- F. Suministrar un brochure, presentación de su empresa

### 2.2 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA:

El Oferente deberá indicar:

- A. Número de personas que estarán en forma integral al servicio de la cuenta en las ciudades donde el Banco presta los servicios objeto de esta Invitación. El oferente especificará el número de personas exclusivas y con dedicación permanente para el manejo de la cuenta, indicando su nivel jerárquico y responsabilidades.
- B. El personal del Oferente deberá cumplir con las competencias adecuadas para cada tipo de responsabilidad que desempeñe en la prestación de los servicios, en el manejo independiente de su personal. Por lo anterior, el contratista deberá garantizar que los reemplazos de personal solicitado cuenten de igual forma con las competencias requeridas para la ejecución de su labor.
- C. Número de personas destinadas a atender los reclamos en las ciudades donde el Banco presta los servicios objeto de esta Invitación.
- D. Descripción de programas (software) aplicables a las pólizas objeto de la presente invitación para su administración, incluido el manejo de reclamos.
- E. Permitir el ingreso al portal Web, a su vez capacitar al personal designado por el Banco a fin de que los funcionarios designados puedan realizar consultas de reclamos, siniestros, entre otros

### 2.3 SERVICIOS OFRECIDOS:

El Oferente deberá indicar:

- A. Descripción de capacidad técnica y operativa que el Oferente pondrá a disposición del objeto de esta invitación, para el manejo de las pólizas tema de la presente convocatoria, incluyendo sus hojas de vida o el perfil de las personas que contratará y/o que tiene para desempeñar los cargos, los cuales se deberán relacionar en el anexo.

- B. Por capacidad técnica se entiende el recurso humano, y por capacidad operativa, el conjunto de recursos distintos al humano que el intermediario ofrece tener al servicio del Banco en función directa de sus necesidades.
- C. La propuesta de asesoría debe incluir información sobre la infraestructura de la firma intermediaria de seguros en materia de:
  - D. Red de oficinas (Incluye atención personalizada a los clientes).
  - E. Proceso de inclusiones y exclusiones (Incluye emisión delegada).
  - F. Proceso de administración de las pólizas (Novedades y Reclamos).
  - G. Proceso de administración de siniestros (Para pólizas colectivas y endosadas).
  - H. Proceso de conciliación y facturación.
  - I. Proceso de recuperación de endosos (Incluyendo proceso de retención de clientes) y revocaciones.
  - J. Hardware: Para el adecuado desempeño de las tareas de la Unidad, se debe contar con equipos suficientes para el personal descrito en el numeral a de este punto y será a opción del oferente colocar otros equipos a disposición de la operación de seguros del Banco.
- K. El Oferente debe garantizar que instalará un software donde se conserve la operación de seguros del Banco y que cumpla con los requisitos mínimos.
  - Actualización en tiempo real de los datos de las pólizas expedidas a los clientes.
  - Consulta rápida de documentos por múltiples campos (Clientes, fechas, estados de documentos, usuarios, tipos de documentos, etc.) sin necesidad de recurrir al archivo físico.
  - Manejo estadístico de datos (Tiempos de trámite por tipos de documentos)
  - Agilidad en la generación de reportes y estadísticas, contando con datos reales y de manera actualizada, en cualquier momento que lo solicite el Banco
  - Administración de siniestros de asegurados propios o endosados
- L. Redes de comunicación
- M. Bases de datos
- N. Soporte tecnológico.
- O. Enunciación detallada de los servicios ofrecidos, que deben ser afines con el programa de seguros, estricta y evidentemente necesarios para el eficiente manejo del mismo.
- P. El manejo de los temas será canalizado de la siguiente manera:

<b>Operativo</b>	División de Operaciones Internacional y Tesorería (DOCIT)
<b>Comercial</b>	División Banca de Seguros
<b>Administrativo</b>	División Recursos Administrativos

#### 2.4 UNIDADES DE SERVICIOS:

El Oferente Seleccionado se obliga a instalar unidades de servicio en las dependencias donde el Banco indique a fin de realizar operaciones, incluyendo disponibilidad para ferias, eventos, exposiciones y vitrinas itinerantes.

Estas unidades estarán encargadas de realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

##### Funciones de la unidad

Se requiere de las siguientes tareas acompañamiento comercial en la atención de clientes, expedición y liquidación de certificados y seguros, control de cartera de seguros, atención de siniestros, archivo y correspondencia. Todas estas funciones, incluyendo la atención personal y telefónica de clientes, deben estar debidamente documentadas y sistematizadas para el adecuado seguimiento.

- A. ACOMPAÑAMIENTO COMERCIAL:** Esta función consiste en dar orientación y explicaciones a los clientes potenciales y funcionarios del Banco de Occidente, en materia de seguros, incluyendo actividades tales como cotizaciones de seguros, explicación de coberturas, descripción del funcionamiento de la póliza, ventajas sobre otros seguros.
- B. CONTROL DE ENDOSOS:** Se debe explicar a los clientes los requisitos que debe atender para que le sea aceptado un seguro endosado. Cuando lleguen este tipo de pólizas se debe verificar que atienda tales requisitos y una vez aprobada la póliza, esta debe ser grabada en el sistema de información para controlar su oportuna renovación o cobro de siniestros.
- C. PLAN DE MERCADEO:** Los participantes deben presentar un plan de mercadeo que se comprometen a ejecutar tanto para operaciones en curso, operaciones que finalizan su financiación y operaciones que se realizarán. Este plan debe presentarse detallando etapas, formas de promoción y mercadeo, cantidad de recursos y presupuesto. Junto con el plan de mercadeo, se han de presentar los indicadores de gestión y cumplimiento y los valores que se propone alcanzar basados en la actual estructura comercial y cartera objeto de aseguramiento.
- D. ATENCIÓN DE SINIESTROS:** Esta función se desarrolla orientando al Asegurado para que los siniestros sean atendidos en forma rápida, que los pagos de los mismos se hagan en los tiempos ofrecidos por la Aseguradora, una vez se haya aportado la documentación prevista en la ley y las cláusulas adicionales que se pacten para mejorar el servicio.

El sistema de información instalado para la operación de las Unidades de Servicio, debe permitir el seguimiento de cada uno de los pasos que se dan en la atención de siniestros.

- E. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA:** También se debe mantener actualizado y al día el archivo de documentos – en papel y electrónicos es por ello que las Unidades de Servicio debe contar con su propio archivo y administración de documentación, teniendo a disposición del Banco de Occidente todos los registros, documentos y datos relacionados con la operación de seguros.
- F. FACTURACIÓN MENSUAL:** Se debe enviar las facturas en las fechas definidas por el Banco según los acuerdos de servicios acordados entre las partes, correspondiente al proceso de pago de primas a las Aseguradoras de manera mensual para su revisión y aprobación, brindando orientación, explicaciones y acompañamiento cuando sea necesario con el fin de garantizar el pago oportuno a las Aseguradoras en las fechas estipuladas.

- G. REPORTES, RESÚMENES DE SEGUROS, ESTADÍSTICAS Y QUEJAS:** También se deben elaborar, por parte del personal de las unidades reportes con la información pertinente de producción, detalles técnicos y todos aquellos datos necesarios, según el ramo o ramos de seguros que se estén operando, adicionalmente entregará en medio magnético y por correo electrónico los diez primeros días de cada mes un informe detallado de los siniestros pagados y en reserva del mes inmediatamente anterior y en igual de condiciones un informe anual antes de finalizar la vigencia de las pólizas contratadas. La relación deberá contener: número de siniestro, fecha del siniestro, fecha de presentación del siniestro, amparo afectado y causa, ciudad de ocurrencia, valor pagado al Banco, valor pagado a los beneficiarios, valor en reserva, nombre del asegurado, cédula del asegurado, número de obligación, fecha de nacimiento, línea de crédito, fecha desembolso, valor desembolsado, fecha de objeción o indemnización.

Todo lo anterior realizando los análisis de tipología frecuencias y zonas, con el fin de conocer el comportamiento de los asegurados. También debe tenerse disposición para realizar análisis cruzados con otras dependencias del Banco de Occidente como el Departamento de Cartera o el Departamento Comercial, incluso para el desarrollo de nuevos productos que interesen al Banco de Occidente. Así mismo, todas las quejas, reclamos e inquietudes de los clientes, relacionadas con seguros, deben ser atendidos y resueltos por las Unidades de Servicio, presentado el correspondiente reporte en forma mensual.

#### 2.5 OFERTA ECONOMICA:

Los Oferentes deberán confirmar en el **Anexo N° 5** el porcentaje de comisión que cobrarán a la compañía Aseguradora por su asesoría en los procesos de invitación y/o licitación de seguros y demás programas a los que se refiere esta invitación y éste deberá ser entregado en sobre cerrado y aparte del resto de documentos.

Los Oferentes podrán proponer cualquier otro sistema de remuneración diferente a la comisión. En todo caso, tal remuneración estará a cargo de las compañías Aseguradoras y el Banco no reconocerá al el o los Oferentes Seleccionados ninguna clase de honorarios, comisiones, gastos o erogaciones por su labor de asesoría y gestiones complementarias.

#### 2.6 REUNIONES Y PRESENTACIÓN DE INFORMES:

El Oferente Seleccionado deberán presentar informes de su gestión cada mes y presentarlos ante el Banco de manera presencial. En dicha reunión el Oferente Seleccionados deberán presentar indicadores y asesoramiento para el mejoramiento de la operación.

Como herramienta para efectuar revisiones periódicas del desarrollo del contrato, el administrador del contrato y el contratista establecerán la frecuencia de las reuniones, como insumo para evaluar el desempeño del proveedor. Las reuniones serán mensuales.

En dichas reuniones se busca resaltar el logro y dificultades, identificando áreas críticas y proyectando retos o planes de acción para el siguiente periodo.

### 3. CAPITULO III DISPOSICIONES FINALES

#### 3.1 CONSIDERACIONES:

Agotados los procedimientos y pasos descritos en los numerales anteriores, se tendrán todas las observaciones, comentarios, ventajas y desventajas de cada una de las propuestas desde los puntos de vista del cumplimiento de los requisitos legales, calidad técnica y aspecto Económico-Financiero, para la evaluación de los Oferentes.

Se adjunta las Condiciones técnicas y operativas propuestas (**Anexo N° 2 Condiciones Técnicas y Operativas**) para los seguros objeto de la invitación. Cada Oferente está en la obligación de presentar su propuesta diligenciando completamente la información, siguiendo el cuadro de presentación adjunto, sin que se acepte modificar en el cuadro la redacción de los textos pedidos.

Las modificaciones o aclaraciones a la invitación, que surjan como resultado de las observaciones formuladas, o de oficio por El Banco, serán informadas mediante adendas numeradas secuencialmente.

Los Oferentes deberán someterse a todas las leyes colombianas, en los aspectos laborales, tributarios, de industria y comercio, de contratación, etc. El Banco no aceptará como causal de reclamo o incumplimiento la ignorancia de la ley colombiana.

Antes de presentar la propuesta, el Oferente debe investigar e informarse de todas las circunstancias que puedan influir o afectar el trabajo y deberá cuantificar correctamente todos los costos necesarios para ejecutar completamente el objeto contractual y cotizarlos totalmente.

#### 3.2 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES:

Al formular la oferta, el Oferente y Oferente Seleccionado aceptan que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales. Dentro de aquellos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.

El Oferente Seleccionado pagará todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven de la presente relación contractual, y, por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad. Esto aplica para cualquier tipo de impuesto actual o futuro, que será asumido por el Oferente Seleccionado.

#### 3.3 CESIÓN:

La posición contractual ocupada por el Oferente Seleccionado, el negocio jurídico mismo que se derive de este proceso, y los derechos y obligaciones que de él nacen, no podrán ser cedidos por el Oferente Seleccionado, sin el consentimiento previo y escrito de El Banco a través de la División de Recursos Administrativos. En el evento que llegare a autorizar la cesión, El Banco se reserva, desde ahora, la facultad de no liberar al cedente, quien se considera como obligado solidario ante cualquier incumplimiento del cesionario.

#### 3.4 CONFIDENCIALIDAD:

En desarrollo de las obligaciones establecidas en el Contrato, las Partes tendrán acceso y podrán recibir información confidencial y privilegiada respecto de unas y otras y/o de sus clientes. En consecuencia, las Partes acuerdan tratar esta información como confidencial y privilegiada, y por lo mismo, a no revelarla o divulgarla a terceras personas, sin importar el propósito para el cual se haga la revelación, sin previa autorización escrita, salvo que la revelación de la información sea requerida por una autoridad competente en uso de sus facultades legales. Así mismo, se obligan a que todos sus empleados, administradores, directores, intermediarios de seguros, afiliados o cualquier otra persona relacionada, cumpla con esta Cláusula de Confidencialidad.

Para los efectos del presente, debe entenderse por "Información Confidencial y Privilegiada" aquella información de negocio confidencial que las Partes en este acuerdo reciben o a la que tienen acceso para la ejecución de sus obligaciones bajo el mismo, incluidas pero no limitadas a las siguientes: Bases de Datos, información relacionada con el diseño, coberturas, funcionamiento o nota técnica de los productos, al igual que la información actuarial, financiera o que se utilice en desarrollo del Contrato, información de los clientes de ambas partes, filosofía y objetivos de mercado, al igual que sus estrategias, ventajas y desventajas frente a la competencia, resultados financieros, y en general, cualquier información relacionada con cualquiera de las Partes, sus filiales, y/o sociedades vinculadas, estudios y desarrollos de mercado, secretos comerciales o asuntos de negocios y cualquier otra información o material que cualquiera de las Partes considere como confidencial y que sea de su propiedad.

En lo relacionado con Bases de Datos, las Partes se obligan a transmitirse toda información entre sí de forma encriptada, especialmente, aquella relacionada con los productos financieros de los clientes, tales como, números de cuentas bancarias y tarjetas de crédito, en la forma como se acuerde entre las Partes.

La información confidencial y privilegiada incluirá información que haya sido recibida por la otra Parte antes de la firma del contrato. No incluirá, información que sea de acceso público, diferente a aquella que lo sea una vez ha sido revelada indebidamente por la otra Parte, información que haya sido entregada a la otra Parte bajo los parámetros de ser No Confidencial o información entregada por un tercero no obligado a la confidencialidad de que trata la presente cláusula.

La obligación de Confidencialidad de que trata esta cláusula permanecerá vigente por el mismo término de duración del contrato y cinco (5) años más, salvo la información que se encuentre protegida por reserva bancaria, o que constituya secreto profesional o comercial, la cual permanecerá vigente indefinidamente.

Con la presentación de la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad y la Postura, cada una de los Oferentes entienden y aceptan que la información suministrada por El Banco se encuentra a una fecha determinada como cierre de la misma y por lo tanto está sujeto a cambios.

Los Oferentes quedarán obligados en los términos del Compromiso de Confidencialidad (**Anexo N°1 "Anexo Acuerdo de Confidencialidad"** firmado en el proceso de Requisitos de Admisibilidad), aun cuando no presente Postura o no resulte seleccionada.

### 3.5 PROTECCIÓN DE DATOS:

En cumplimiento de la normatividad prevista para la protección de datos personales vigente en el territorio nacional, el oferente contratado se obliga a acatar en su integridad y en lo que le corresponda, las disposiciones allí contenidas, con el objetivo de garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales a los que, por cualquier razón tenga acceso, atendiendo las instrucciones y recomendaciones que para el efecto realice El Banco en su condición de responsable del tratamiento de datos personales y, los principios rectores que son de obligatorio cumplimiento en el tratamiento de datos personales, así como las obligaciones asumidas por el oferente en el evento que ostente la calidad de "Encargado del Tratamiento" de los datos personales.

De la misma manera, el oferente se encuentra en la obligación de informar por escrito a El Banco, y en un término que no podrá ser superior a cinco (05) días calendario contados a partir del momento en que tuvo o pudo tener conocimiento de cualquier conducta o situación contraria a la normatividad aplicable a la materia, que pueda poner o ponga en riesgo el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en materia de datos personales.

En todo caso, el oferente se obliga a mantener indemne de cualquier reclamación, multa, sanción, investigación y en general de cualquier daño o perjuicio causado a El Banco por el incumplimiento de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. La presente obligación permanecerá vigente durante la vigencia del contrato que se suscriba hasta por dos años más.

### 3.6 PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

Toda información intercambiada en virtud del contrato es de propiedad exclusiva de la Parte de donde proceda. En consecuencia, ninguna de las Partes utilizará información de la otra para su propio uso, ni para fines diferentes al desarrollo del objeto contractual, ni podrá reproducir la misma sin autorización previa de su propietario, quien podrá solicitar su devolución en cualquier momento. Así mismo, dicha información deberá ser devuelta o destruida por la Parte receptora a la terminación del contrato.

En cualquier momento, el propietario de la información con la participación del responsable de la seguridad informática y de datos, podrá reclasificar el nivel de sensibilidad inicialmente aplicado a la información.

La información que resulte de la ejecución del objeto contractual corresponderá a quien la desarrolle, salvo que se disponga lo contrario.

### 3.7 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:

Los derechos y el manejo de cada una de las partes:

El Banco y el Oferente Seleccionado, sobre la propiedad industrial se regularán de acuerdo con los siguientes parámetros:

- A. Los derechos de propiedad sobre las marcas, nombres, logos y emblemas que utilicen las partes son de su propiedad exclusiva. Por lo tanto, su utilización en el desarrollo del contrato a suscribir no constituye un derecho o participación de la propiedad para la otra parte;

- B. Con la presentación de la Oferta se entiende que todas los Oferentes, en caso de llegar a ser el Oferente Seleccionado, autorizan de manera expresa e irrevocable al Banco para usar sus marcas, nombres, logos y emblemas para el ofrecimiento de sus productos y en general para todas las acciones que guarden relación con el objeto del presente pliego.

### 3.8 CLÁUSULA DE COMPROMISO, ANTISOBORN Y ANTICORRUPCIÓN:

Las Partes, EL BANCO y el Oferente Seleccionado, declaran conocer que de conformidad con las disposiciones locales e internacionales anti-corrupción y anti-soborno, se encuentra prohibido pagar, prometer o autorizar el pago directo o indirecto de dinero o cualquier otro elemento de valor a cualquier servidor público o funcionario de gobierno, partido político, candidato, o a cualquiera persona actuando a nombre de una entidad pública cuando dicho pago comporta la intención corrupta de obtener, retener o direccionar negocios alguna persona para obtener una ventaja ilícita ("Normas Anti-soborno y Anti-Corrupción del Sector Público").

Así mismo, las Partes reconocen la existencia de regulación similar en materia de soborno en el sector privado, entendido como el soborno de cualquier persona particular o empresa privada para obtener una ventaja indebida ("Normas Anti-soborno y Anti-Corrupción del Sector Privado" y junto con las Normas Anti-Soborno y Anticorrupción del Sector Público, las "Normas Anti-soborno y Anti-Corrupción"

### 3.9 DOMICILIO DEL CONTRATO:

De conformidad con las normas legales colombianas, el lugar del cumplimiento del contrato o los contratos que se llegare(n) a celebrar en virtud de la presente invitación, es la ciudad de Cali, por lo tanto, todas las actividades judiciales a que hubiere lugar, deberán adelantarse en esta ciudad.

### 3.10 CIBERSEGURIDAD:

Para efectos de dar cumplimiento a las políticas de EL BANCO y a las normas sobre Seguridad de la Información y Ciberseguridad aplicables a la relación contractual, el Oferente Seleccionado se obliga a:

- (i) 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 el Oferente Seleccionado.
- (ii) Cumplir el marco regulatorio aplicable, así como las políticas y requisitos que en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad sean aplicables a el Oferente Seleccionado, 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.
- (iii) El Oferente Seleccionado deberá cumplir cualquier instrucción que sobre la materia se incluya en los Acuerdos de Niveles de Servicio que se convengan con EL BANCO.

- (iv) En caso de que el Oferente Seleccionado subcontrate los servicios de computación en la nube o algún otro servicio de computación pactados en el presente contrato, el Oferente Seleccionado se obliga a que estos subcontratistas cumplan las normas, políticas y requisitos en materia de seguridad y Ciberseguridad. Sin perjuicio de lo anterior, el Oferente Seleccionado seguirá siendo responsable de cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio que se convengan con el BANCO.
- (v) Garantizar que los servicios ofrecidos por el Oferente Seleccionado cuenten 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.
- (vi) 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 el Oferente Seleccionado durante la ejecución del servicio. No incluye la información que el BANCO almacene sobre las capacidades en los servicios contratados que hayan sido asignadas por el Oferente Seleccionado.
- El Oferente Seleccionado no tendrá acceso a la información que EL BANCO almacenen sobre las capacidades y servicios contratados.
- (vii) 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 exija 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 el Oferente Seleccionado 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.
- (viii) El Banco podrá solicitar información sobre: (a) el estado del incidente de Ciberseguridad reportado de conformidad con lo establecido en el numeral (vii) y/o (b) los incidentes de Ciberseguridad presentados a lo largo de la ejecución de la Oferta.
- Las solicitudes de información mencionadas con anterioridad podrán realizarse en cualquier tiempo y a través de los medios dispuestos por el Oferente Seleccionado, quien se obliga a conservar la información durante el tiempo de duración de la relación comercial y diez (10) años más."
- (ix) Permitir a El Banco a quien éste designe, la realización de auditorías durante la ejecución del presente contrato, con el fin de verificar el cumplimiento de los procesos que el Oferente Seleccionado ejecute para prevenir, detectar, responder, recuperar la información de el Oferente Seleccionado y sus clientes ante un Evento de Ciberseguridad o un incidente.
- (x) En caso que se presente un incidente durante la ejecución de los servicios prestados por el Oferente Seleccionado en el que se puedan ver comprometidos datos de EL BANCO, el Oferente Seleccionado se obliga a dar aviso a EL BANCO con la prontitud que exija 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 el Oferente Seleccionado tenga conocimiento del incidente, lo que ocurra primero. El Oferente Seleccionado deberá realizar todas las medidas tendientes a solucionar el incidente y a cumplir todas las solicitudes o requerimientos

que EL BANCO consideren pertinentes. El Oferente Seleccionado 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 10 años. En caso que sea requerido por una autoridad competente, el Oferente Seleccionado suministrará la información necesaria para atender la respectiva solicitud.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula constituirá causal de terminación inmediata del presente contrato por parte de EL BANCO, sin que hubiere lugar al pago de multas, penalidades o indemnizaciones a favor de el Oferente Seleccionado.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El Oferente Seleccionado se obliga a indemnizar a EL BANCO y a sus clientes o terceros afectados, por los perjuicios debidamente probados derivados del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, en los términos del presente contrato.

**PARAGRAFO TERCERO:** Para la lectura e interpretación de la presente cláusula de Ciberseguridad, las expresiones con mayúscula inicial que se utilizan tendrán los siguientes significados:

- **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.
- **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.
- **Incidente:** Ocurrencia de una situación que afecta la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones que son esenciales para el negocio.

#### 4. CAPITULO IV DETALLE DE ANEXOS

ANEXO	DILIGENCIAR	FIRMAR	ADJUNTAR	OBSERVACION
1 Carta de Presentación	X	X	X	El anexo deberá ser entregado en archivo: • PDF
2 Condiciones Técnicas y Operativas	X	X	X	El anexo deberá ser entregado en archivo: • PDF • Excel
3 Acuerdos Niveles de Servicio				El anexo deberá ser entregado en archivo: • PDF • Excel
4 Registro Consultas y Respuestas a Inquietudes Presentadas	X			El anexo deberá ser entregado en archivo: • Excel
5 Propuesta económica	X	X	X	El anexo deberá ser entregado en archivo: • PDF • Excel
6 Protocolo Bioseguridad COVID 19			X	Informativo

#### 5. CAPITULO V DETALLE DE ANEXOS

##### A

**Asegurado:** Es la persona, titular del interés sobre cuyo riesgo se toma el seguro. En el sentido estricto, es la persona que queda libre del riesgo y sobre la cual recae la cobertura del seguro.

**Aseguradora:** Es la compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar los ramos de seguros.

**Oferente Seleccionado:** Es la compañía de seguros cuya Postura resulta seleccionada por el Banco para otorgar alguno o varios de los seguros objeto de esta invitación.

**Oferente:** Es la compañía corredora de seguros que cumple con los siguientes requisitos acumulativos: a) Haber entregado de manera oportuna a EL BANCO la Carta de Cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad/Requisitos de Admisibilidad Adicionales y acreditado dicho cumplimiento con los documentos pertinentes, y b) Presentar su Postura en los términos y condiciones establecidos en este Pliego de Condiciones.

##### C

**Carta de Invitación:** Es la comunicación escrita que el Banco remitió al Representante Legal de todas las compañías corredoras.

**Carta de Cumplimiento de Requisitos de Admisibilidad:**

Es el documento mediante el cual el Oferente manifiesta y presenta al Banco los documentos en los que consta que cumple con cada uno de los Requisitos de Admisibilidad y de los Requisitos de Admisibilidad Adicionales.

##### I

**Invitación:**

En este documento junto con sus Anexos y las Adendas que emita el Banco

**Intermediario Saliente:** Es la compañía corredora de seguros que finaliza y entrega al Oferente Seleccionado.

**Intermediario de Seguros:** Proveedor que se encargará de soportar los procesos de expedición, inclusión, exclusión, entre otros, con el fin de garantizar los niveles de servicio a los clientes del Banco, velar por los trámites eficientes de reclamos por siniestros, obteniendo el pago oportuno de las indemnizaciones a que haya lugar, garantizar el apoyo operativo y comercial necesario con el fin de mantener el control de pólizas endosadas y revocadas logrando la actualización de las mismas, establecer procesos operativos óptimos que permitan una adecuada conciliación de datos y que brinden seguridad en los procesos de inclusiones, exclusiones, expedición de documentos, novedades, siniestros y facturación de primas de los seguros, logrando así un buen desempeño de los procesos de desembolso.



Del lado  
de los que hacen.



Condiciones Técnicas  
Invitación N° 2998 A Compañías Intermediarias de Seguros

---

**O**

**Obligaciones Contractuales:** Son las obligaciones que debe cumplir el Oferente Seleccionado indicadas en este Pliego de Condiciones y sus Anexos.

**Oferta:** Propuesta dirigida al BANCO en donde el Oferente Seleccionado ofrece públicamente unas condiciones determinadas según lo solicitado en el Pliego de Condiciones la cual es vinculante para el corredor.

**P**

**Póliza de seguro:** Es el instrumento con que se perfecciona y prueba el contrato. Debe contener todas las normas que, de forma general, particular o especial regulan la relación contractual convenida entre la Aseguradora y el Asegurado.

**Prima:** Es la retribución o precio del seguro cuyo pago es de cargo del contratante o asegurado.

**R**

**Requisitos de Admisibilidad:** Son los requisitos que cumplieron los Oferentes y que se encontraban en el Pliego de Requisitos de Admisibilidad.

**S**

**Seguro:** Contrato por el cual el Aseguradora se obliga, mediante el cobro de una prima a abonar, dentro de los límites pactados, un capital u otras prestaciones convenidas, en caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura. El seguro brinda protección frente a un daño inevitable e imprevisto, tratando de reparar materialmente, en parte o en su totalidad las consecuencias. El seguro no evita el riesgo, resarce al Asegurado en la medida de lo convenido, de los efectos dañosos que el siniestro provoca.



Banco de Occidente

Del lado  
de los que hacen.



Invitación a Compañías Intermediarias de Seguros (N° 2998)

---

## Detalle Oferentes a los que les fue entregado el Pliego de Condiciones:

Oferente	
01	AON COLOMBIA S A.
02	CORRECOL CORREDORES COLOMBIANOS DE SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S. A.
03	DELIMA MARSH S. A.
04	WILLIS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.

# Detalle Oferentes que solicitaron Aclaraciones o Inquietudes

	Oferente	Cantidad de Inquietudes	%
01	AON COLOMBIA S.A.	39	39,39
02	WILLIS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	37	37,37
03	CORRECOL CORREDORES COLOMBIANOS DE SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S. A.	17	17,17
04	DELIMA MARSH S. A.	6	6,06
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00</b>



**Banco de Occidente**

*Del lado  
de los que hacen.*

Grupo  
**AVAL**

Invitación a Compañías Intermediarias de Seguros (N° 2998)

---

# Respuestas a aclaraciones e inquietudes

Invitación N° 2998 para la selección de Intermediario de Seguros y prestación de servicios de asesoría en Pólizas Deudores y Garantías de los seguros de Automóviles, Bienes de Consumo Intermedio, Leasing y en los programas de seguros propios del Banco

Formato Presentacion De Inquietudes y Solicitudes de Aclaracion

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capitulo	Numeral	Literal	Página			
01	1	1,17		16	EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Agradecemos confirmar si la fecha de ingreso de comisiones sera a partir del 1 de diciembre de 2021 toda vez que el pliego hace referencia al año 2019.	La fecha de ingreso de comisiones será a partir del 1° de diciembre de 2021 a las 00:00 horas
02	1	1,18	A	17	Primas pagadas corte cierre año 2020:	Agradecemos nos envíen el volumen de pólizas por ramo que se facturan mensualmente en el banco que conllevan a ese volumen de primas.	Se adjunta el Anexo N° 1 con información estadística actualizada.
03	1	1,18	A	17	Primas pagadas corte cierre año 2020	Por favor confirmar si la prima para el ramo Tarjeta -Habiente (sustracción) es pagada por el Banco. Lo anterior entendiendo que el ramo se encuentra clasificado en seguros propios y no en colectivos. Confirmar si este riesgo es netamente asumido por el Banco.	Es afirmativa la apreciación, el seguro Tarjeta-Habiente (Ramo Sustracción) es asumido 100% por el Banco.
04	1	1,18	A	17	Primas pagadas corte cierre año 2020	Por favor confirmar si las primas para los ramos de Daño Material y RCE tienen pagos mensuales como se menciona en el cuadro de primas. Estos ramos suelen tener un pago completo al inicio de la vigencia.	El pago de la prima es de forma anual para la Invitación N° 2918 - Todo Riesgo Daño Material, Responsabilidad Civil Extracontractual y Transporte de Efectivo
05	1	1,4	C	6	Presentar el plan que garantice la continuidad del negocio y seguridad de la información, conforme a las normas vigentes establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.	Por temas de confidencialidad, solicitamos permitir que en esta etapa del proceso se pueda presentar una certificación firmada por el representante legal del proponente en la cual manifieste que cuenta con un plan de continuidad negocio, y solo en caso de adjudicación, el corredor presentará los documentos que soporten dicho plan de continuidad.	El Oferente podrá presentar la certificación firmada por el Representante Legal que conste que tiene un sistema de continuidad, su política, escenarios cubiertos que garanticen la continuidad del negocio con un mínimo de condiciones y servicios del negocio.  En Oferente Seleccionado deberá entregar el plan que <b>garantice la continuidad del negocio y seguridad de la información</b> máximo a los 5 días hábiles una vez remitida y entregada la notificación de adjudicación.
06	1	1,5	M	7	Falta de los recursos humanos, técnicos o materiales ofrecidos en la propuesta.	Por favor aclarar a partir de que momento deben estar disponibles los recursos para la atención de la cuenta	El Oferente Seleccionado una vez reciba la notificación de adjudicación tiene 5 días para presentar los nombres de los colaboradores que conforma la planta inicial propuesta y posterior el resto del equipo que atenderá la cuenta.  Se debe garantizar para el inicio de vigencia del contrato, es decir el 1ro de diciembre/21 todo el personal operativo y comercial ya este vinculado a la cuenta.
07	1	1,5		6	El Oferente seleccionado entiende y acepta que devengará únicamente comisiones durante las vigencias anualizadas de las pólizas objeto de la presente invitación, es decir, que en principio será del 1° de diciembre de 2021 al 30 de noviembre de 2022 y posteriormente en la siguiente renovación del 1° de diciembre de 2022 al 30 de noviembre de 2023, las demás comisiones que se generen posterior a esas vigencias, serán devengadas por el nuevo o nuevos asesor(es) que sean designados para los periodos posteriores.	Agradecemos aclarar si existe la posibilidad de asignar mas de un asesor para la atención del programa de la referencia	El proceso será adjudicado a un (1) Oferente, tal y como lo indica integralmente el numeral 1.5 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO del Pliego de Condiciones.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capítulo	Numeral	Literal	Página			
08		1	1.5		A continuación, detallamos la vigencia de los procesos de invitación de seguros incluida la Comisión de Intermediación:	si bien las pólizas de propios están en proceso de renovación con fecha hasta el 5 de junio de 2021, por favor confirmar si estas pólizas entrarían a ser administradas por el corredor asignado y por ende la comisión se asignará a quien designe el banco o si por el contrario, permanecerá con el corredor que realizó la colocación de cada uno de esos dos productos (Sustracción para tarjetahabientes y todo riesgo daño material y Responsabilidad civil Extracontractual)	Según lo establecido en el numeral 1.5 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO nos permitimos aclarar que si bien durante el 15 de junio al 30 de noviembre de 2021, el Oferente Seleccionado realizará el empalme con el corredor actual, únicamente devengará las comisiones que se causen entre el 1° de diciembre de 2021 al 30 de noviembre de 2023.
09		1	1.6	A	Asesorar al Banco en la intermediación de pólizas, en los trámites a que ello dé lugar garantizando el cumplimiento del estatuto del consumidor financiero y en las evaluaciones e informes que sean necesarios. En cumplimiento de esta función, acompañará y realizará todas las gestiones respectivas en los procesos de Invitación de aseguradoras, dando inclusive soporte legal.	Por favor aclarar el alcance de lo esperado cuando se refieren a soporte legal	Hace referencia al cumplimiento de los lineamientos indicados por los entes que regulan este tipo de procesos.
10		1	1.6	F	Establecer oficinas en los lugares donde el Banco lo requiera para un adecuado servicio	Por favor confirmar si cuando se habla de establecer oficinas se refiere a personal que este disponible para la atención de la cuenta en las oficinas tal como lo establece el anexo 2 del detalle de planta requerida.	Es afirmativa la apreciación
11		1	1.6	F	Establecer oficinas en los lugares donde el Banco lo requiera para un adecuado servicio	Si bien es claro que nuestra propuesta incluirá el personal solicitado, y que éste se debe mantener en el tiempo, por favor confirmar si luego de un tiempo y una evaluación rigurosa de capacidades y demanda, puede llegar a considerarse una optimización en la planta de personal.	No se acepta, se mantiene la condición.
12		1	1.6	G	Asesorar al Banco en la selección de la firma o firmas aseguradoras que otorgarían el contrato de seguros en cumplimiento de los procesos de invitación que el Banco realice. Esta asesoría incluirá la determinación de las condiciones en que estas firmas aseguradoras prestarán sus servicios. Lo anterior, cuando se cumplan los presupuestos establecidos en el artículo 2.36.2.2.16 del decreto 2555 de 2010 y el Contratista sea seleccionado para prestar sus servicios de intermediación.	Por favor aclarar si dentro del alcance de esta invitación esta contemplado el proceso de licitación de seguros asociados con crédito hipotecario o leasing habitacional. De ser así agradecemos nos indiquen el alcance las funciones del corredor.	De acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones se aclara que los seguros asociados con crédito hipotecario o leasing habitacional no hacen parte del objeto del presente proceso.
13		1	1.6	H	Garantizar el apoyo operativo y comercial necesario con el fin de mantener el control de pólizas endosadas al Banco y revocadas por las aseguradoras, logrando la actualización de las mismas.	Por favor suministrar el detalle de las cantidades de pólizas endosadas al banco y revocadas por las aseguradoras por ramo para el último año y el promedio mensual de las mismas.	Se adjunta el anexo N° 2, en el cual se detalla la información solicitada.
14		1	1.6	i	Realizar la gestión operativa y brindar apoyo comercial en el programa de recuperación de endosos y revocadas para generar la inclusión de los mismos en las pólizas colectivas	Por favor suministrar los volúmenes de pólizas mensuales sobre las cuales se debe realizar el programa de recuperación de endosos así como el volumen mensual de vencimientos de los endosos.	El volumen promedio de pólizas a gestionar cada mes es de 729 registros.  El total de pólizas gestionadas entre el periodo marzo 2020 a marzo 2021 fueron 9.481
15		1	1.6	j	Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.	Por favor suministrar volúmenes de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados Plan caídas por ramo y por mes, así como quien debe asumir el gasto correspondiente al call center que realizaría la gestión	Teniendo en cuenta que el plan caídas solo fue trabajado durante dos meses, se logró gestionar 549 registros.  El ramo al que pertenece los registros es vehículos. El costo es asumido por la aseguradora
16		1	1.6	L	Establecer con la División de Operaciones de Cartera, Internacional y Tesorería (DOCIT), la Gerencia Técnica y la División de Operaciones de Leasing del Banco, procesos operativos óptimos que permitan una adecuada conciliación de datos y que brinden seguridad en los procesos de inclusiones, exclusiones, expedición de documentos, novedades, siniestros y facturación de primas de los seguros emitidos por las aseguradoras e intermediados por el contratista.	Por favor confirmar el volumen de registros mensuales sobre los cuales hoy se realizan conciliaciones de datos por ramo y valores de primas. Es decir necesitamos volúmenes mensuales de inclusiones, exclusiones, novedades, quejas y reclamos, pólizas endosadas	Se adjunta el anexo N° 2, en el cual se detalla la información solicitada.
17		1		N	Desarrollar programas de capacitación con la División de Banca Seguros para los funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros.	Por favor confirmar el número de funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros a nivel nacional. Si esta discriminado por cargo mucho mejor.	La participación es de 1688 colaboradores.  Esta información es estimada y puede estar sujeta a modificación.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capitulo	Numeral	Literal	Página			
18	1		N	9	Desarrollar programas de capacitación con la División de Banca Seguros para los funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros.	Por favor confirmar si las capacitaciones se deben realizar en una plataforma propia del corredor o si deben ser realizadas a través de la plataforma propia del banco.	Debido a la pandemia Covid19, actualmente se debe cumplir a través de la plataforma autorizada por el Banco "Herramienta Teams".  En caso de que la situación vuelva a su normalidad deberán ser presenciales.  Al momento de realizar la capacitación se definirá previamente entre las partes la forma de llevar a cabo esta labor.
19	2	2.2	E	23	Permitir el ingreso al portal Web, a su vez capacitar al personal designado por el Banco a fin de que los funcionarios designados puedan realizar consultas de reclamos, siniestros, entre otros	Por favor aclarar a que hacen referencia con el portal web. Es una plataforma del intermediario o del banco? Adicional a lo anterior confirmar si se conoce el numero de usuarios que ingresan a la misma.	El portal web al que se hace referencia es si el Oferente Seleccionado tiene una plataforma en donde los colaboradores de Banco (Comercial y Operativo) pueden acceder a consultas tales como siniestros, reclamos entre otros.
20	2	2.3	B	24	Por capacidad técnica se entiende el recurso humano; y por capacidad operativa, el conjunto de recursos distintos al humano que el intermediario ofrece tener al servicio del Banco en función directa de sus necesidades.	Agradecemos confirmar si el acceso a servicios de internet será suministrado por el banco o si debe ser asumido por el corredor.	Las conexiones a internet serán suministradas únicamente al personal que se encuentre laborando dentro de las instalaciones Banco, fuera de estos sitios deberán ser asumidos por el Oferente Seleccionado.
21	2	2.4	C	25	PLAN DE MERCADEO: Los participantes deben presentar un plan de mercadeo que se comprometen a ejecutar tanto para operaciones en curso, operaciones que finalizan su financiación y operaciones que se realizarán. Este plan debe presentarse detallando etapas, formas de promoción y mercadeo, cantidad de recursos y presupuesto. Junto con el plan de mercadeo, se han de presentar los indicadores de gestión y cumplimiento y los valores que se propone alcanzar basados en la actual estructura comercial y cartera objeto de aseguramiento.	Por favor confirmar si el presupuesto al que hacen referencia del plan de mercadeo debe ser asumido por el corredor proponente o por la aseguradora. Asi mismo confirmar si hoy existen metricas para la medición del plan de mercadeo implementado.	El plan de mercadeo es asumido por la Aseguradora.  La métrica de medición serán compartidas al Oferente Seleccionado.
22	2	2.2	A	23	Número de personas que estarán en forma integral al servicio de la cuenta en las ciudades donde el Banco presta los servicios objeto de esta Invitación. El oferente especificará el número de personas exclusivas y con dedicación permanente para el manejo de la cuenta, indicando su nivel jerárquico y responsabilidades.	Por favor confirmar si el equipo de atención de los seguros propios es diferente del equipo de atención de los seguros colectivos. Si es posible confirmar el número de funcionarios actuales en el manejo de los seguros propios	No, dentro del personal que atiende la cuenta se debe incluir los seguros propios.  El Oferente puede presentar propuesta, la cual será evaluada por el Banco.
23	3	3.4		28	CONFIDENCIALIDAD	Respecto de la transmisión de información entregada, por favor confirmar los canales con los que cuenta el banco para la transmisión de información de manera segura.	El canal utilizado para la recepción y envío de información es a través de correo electrónico con archivos cifrados, encriptados o con clave.
24	3	3.4		28	En lo relacionado con Bases de Datos, las Partes se obligan a transmitirse toda información entre si de forma encriptada, especialmente, aquella relacionada con los productos financieros de los clientes, tales como, números de cuentas bancarias y tarjetas de crédito, en la forma como se acuerde entre las Partes.	Agradecemos confirmar en que casos se tramitarán los numeros de tarjeta y/o cuentas y para que fin.	La respuesta N° 23 atiende la inquietud.  De igual forma este numeral será tratado y definido con el Oferente Seleccionado.
25	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	3.1			Desarrollo nuevos negocio	Agradecemos ampliar el alcance del servicio solicitado sobretodo a los entregables que espera recibir el banco.	La solicitud esta enfocada a informes que se requieren para las gestiones del área. La forma y el contenido en que se deben generar serán acordados con el Oferente Seleccionado.
26	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	3.4			Desarrollo nuevos negocio	Agradecemos ampliar el alcance del servicio solicitado sobretodo a los entregables que espera recibir el banco	La respuesta N° 25 atiende esta inquietud.
27	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	8.1			Modelo comercial, Condicion técnica y operativa	Teniendo en cuenta la solicitud de disponibilidad agradecemos aclarar la frecuencia de trabajo los fines de semana; es decir serán todos los fines de semana (Sabado y domingo) o es un tema puntual para campañas específicas.	Es afirmativa la apreciación, es un tema puntual para las campañas específicas.
28	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	8.6			Modelo comercial, Condicion técnica y operativa	Agradecemos informar el numero de integraciones requeridas asi como el numero de aplicaciones sobre las cuales debemos realizar integraciones.	Las integraciones actuales fueron compartidas en la Socialización, le sugerimos revisar la presentación remitida via correo electrónico.
29	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	9.1			Manejo de incentivos para la fuerza comercial del banco	Por favor aclarar si el corredor es quien debe liquidar incentivos o solo debe velar por la administración de la información.	Se aclara que el Oferente Seleccionado solo debe velar por la administración de la información.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capítulo	Numeral	Literal	Página			
30	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	10,1			Modelo de capacitación	Por favor confirmar si se requiere de un mínimo de capacitaciones presenciales durante el año.	La respuesta N° 18 atiende la inquietud.  De igual forma se complementa que en su momento se confirmará si las capacitaciones se realizarán de forma presencial o virtual.
31	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	12,1			Programas de telemercadeo	Por favor confirmar el volumen de endosos a cotizar mensualmente.	Se adjunta el anexo N° 2, en el cual se detalla la información solicitada.
32	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	12,5			Programas de telemercadeo	Teniendo en cuenta que los call center son contratados por las aseguradoras, agradecemos confirmar si cuando se habla de garantizar la gestión comercial se refieren a acciones de medio mas no de resultado.	El ítem 12,5 se confirma que se debe garantizar la gestión comercial tanto de medio como de resultado.
33	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	12,9			Programas de telemercadeo	Por favor confirmar si los costos de despacho y envío de correspondencia son asumidos por la compañía de seguros o si deben ser asumidos por el corredor.	El despacho y envío de correspondencia es asumida por las Aseguradoras.
34	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	13,1			Solución tecnología	Aclarar si las herramientas tecnológicas pueden estar en los servidores de WTW, y por favor explicar cuales son las condiciones de seguridad requeridas por el banco.	Es afirmativa la apreciación, las herramientas tecnológicas pueden estar en los servidores del Oferente Seleccionado.  Las condiciones de seguridad serán suministrada al Oferente Seleccionado.
35	N299802 Anexo condiciones técnicas y operativas	13,2			Solución tecnología	Que tipo de solicitudes se deben gestionar a través de este aplicativo para la fuerza comercial.	a. Cotizaciones b. Emisiones c. Solicitud de inspección d. Duplicados de pólizas e. Revisión de endosos f. Generación de informes y reporteria.
36	Seguros y Garantía (Docit)	9,7			Generales	Por favor indicarnos cual es la secretaria a la que hacen referencia.	Hace referencia al personal del Oferente Seleccionado para establecer una buena comunicación con el Banco.
37	Seguros y Garantía (Docit)	8,7, 8,8, 8,9 y 8,10			Gestión de siniestros pólizas internas y externas	Agradecemos confirmar el alcance de la gestión requerida sobre las pólizas externas toda vez que no tenemos legitimidad sobre las aseguradoras al ser pólizas endosadas.	Hace referencia a la asesoría en los tramites y diligenciamiento de los documentos a los clientes con pólizas externas.
38	1	1,13	A - G	12-14	1.13 ANEXOS: Para que la propuesta sea considerada, el Oferente deberá adjuntar, diligenciar y firmar por el Representante Legal obligatoriamente y sin excepción los siguientes documentos:	Se señala que para que la propuesta sea considerada el oferente deberá adjuntar, diligenciar y firmar por el Representante Legal, obligatoriamente y sin excepción los anexos A al G. Al respecto, y para ser consistente con Capítulo "IV DETALLE DE LOS ANEXOS", les agradecemos precisar que los anexos que deben ser firmados por el representante legal corresponden a: <b>Anexo 1.</b> Carta de Presentación, <b>Anexo 2.</b> Condiciones Técnicas y Operativas, <b>Anexo 3.</b> Acuerdos de Niveles de Servicio y <b>Anexo 5.</b> Oferta Económica. Los demás formatos se entenderán firmados con la firma del Representante Legal en la carta de presentación que respalda nuestra oferta. Favor confirmar si nuestra apreciación es correcta.	De acuerdo a la solicitud se clasifican los documentos, así:  <b>Diligenciar, firmar por el Representante Legal de la Compañía y adjuntar:</b>  <b>Sesión N° 1:</b> Carta de Presentación (Anexo N° 1) Condiciones Técnicas y Operativas (Anexo, N° 2) Acuerdos Niveles de Servicio (Anexo, N° 3)  <b>Sesión N° 2:</b> Propuesta económica (Anexo, N° 5)  <b>Los siguientes anexo son Informativos:</b> Registro Consultas y Respuestas a Inquietudes Presentadas (Anexo N° 4) Protocolo Bioseguridad COVID 19 (Anexo N° 6)  Es importante que el Oferente acate la solicitud indicada en el pliego " <b>Se requiere cumplimiento estricto en que la Oferta Económica sea entregada de forma independiente de la Sesión N° 1, la información será evaluada de forma separada</b> ", es decir no se debe incluir dentro de la sesión N° 1.
39	1	1,18		17	1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA: Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Respecto de la información estadística, solicitamos aclarar el valor de las primas al corte del mes de diciembre 2020, teniendo en cuenta que en nuestros registros contables tenemos un valor sin IVA de \$93 800.000.000 para este periodo.	La respuesta N° 2 atiende esta inquietud

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capitulo	Numeral	Literal	Página			
40	1	1.18		17	1.18 INFORMACIÓN ESTADISTICA: Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Les agradecemos compartir las primas de los tres últimos años de las pólizas objeto de esta licitación.	La respuesta N° 2 atiende esta inquietud
41	1	1.18		17	1.18 INFORMACIÓN ESTADISTICA: Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Les agradecemos compartir el volumen de cancelaciones de automóviles de los últimos 3 años.	La inquietud no fue clara para resolver, por lo tanto no es atendida.
42	4			33	4. CAPITULO IV DETALLE DE ANEXOS	El capítulo, establece qué anexos se deben diligenciar, firmar o adjuntar. Les agradecemos precisar para el ítem 3 - ANS, que éste anexo debe ser diligenciado, firmado y adjunto a la oferta. Respecto del ítem 6 - Protocolo Bioseguridad COVID 19, favor precisar si este anexo se debe adjuntar a la oferta firmado por el Representante Legal.	La respuesta N° 38 atiende esta la inquietud
43	ANEXO 3				Anexo 3 Acuerdos Niveles de servicio	Les agradecemos ajustar el Anexo 3 - ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO, toda vez que las columnas "F" de las hojas ANS Comercial y ANS Operativo, no permiten incorporar ningún valor de aceptación (SI/NO) en estas celdas.	Se remite actualizado el Anexo N° 3 "Acuerdo de Niveles de Servicio".
44	1		4 C	6	1.4 REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA INVITACIÓN: Para participar en el presente proceso de selección, el Oferente debe reunir como mínimo las siguientes condiciones: A. Haber acreditado el cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales) los cuales fueron notificados por El Banco mediante correo electrónico el jueves 4 y 16 de marzo de 2021.	Favor informar si se permitirá la presentación de ofertas bajo uniones temporales, consorcios u otras figuras de asociación	No.  En el documento Requisitos de Admisibilidad numeral 8 ítem 8.5 se indica "Las propuestas deben ser individuales. No se aceptan uniones temporales ni consorcios"
45	1		4 C	6	1.4 REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA INVITACIÓN: Para participar en el presente proceso de selección, el Oferente debe reunir como mínimo las siguientes condiciones: A. Haber acreditado el cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales) los cuales fueron notificados por El Banco mediante correo electrónico el jueves 4 y 16 de marzo de 2021. B. La Propuesta (Técnica y Operativa) y la Oferta Económica deberán estar firmadas por el Representante Legal del Oferente. C. Presentar el plan que garantice la continuidad del negocio y seguridad de la información, conforme a las normas vigentes establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.	Favor permitir la entrega del Plan de Continuidad de Negocio, únicamente al corredor que resulte adjudicado	La respuesta N° 5 atiende esta la inquietud

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capitulo	Numeral	Literal	Página			
46	1	21	1,21	19	<p>1.21CRITERIOS DE EVALUACIÓN: De conformidad con el objetivo del Banco de proceso transparentes de contratación y de acuerdo a la descripción de estos términos de convocatoria, los Oferentes serán evaluados en una matriz de calificación no solo bajo criterios económicos sino técnicos, en cuanto a su capacidad técnica y operativa, experiencia en el manejo (diseño de producto, cobertura, valores agregados entre otros), capacidad patrimonial y financiera, de seguridad de la información, buenas prácticas, y riesgos asociados a la ejecución del alcance contractual objeto de la presente convocatoria.</p> <p>El Banco establece los siguientes criterios de evaluación:</p> <p>No. Criterios generales de Evaluación Participación 1 Modelo de Negocio:40% 2 Modelo Operativo y de Servicios:30% 3 Condiciones Económicas:30%</p>	Favor confirmar cómo serán evaluados los valores agregados dentro del esquema propuesto para la calificación de las ofertas	Se complementan los "Criterios de Evaluación (Numeral 1.21)", a fin de dar claridad de como serán evaluadas las Ofertas recibidas.
47	2	2 A		23	<p>2.2INFRAESTRUCTURA OPERATIVA: El Oferente deberá indicar: A.Número de personas que estarán en forma integral al servicio de la cuenta en las ciudades donde el Banco presta los servicios objeto de esta Invitación. El oferente especificará el número de personas exclusivas y con dedicación permanente para el manejo de la cuenta, indicando su nivel jerárquico y responsabilidades.</p>	¿Debemos tener oficinas en cada ciudad en las que tienen operación?	El Oferente Seleccionado debe tener la capacidad para garantizar el soporte operativo y comercial a nivel nacional con presencia en las ciudades principales.
48	2	2 C		23	<p>2.2INFRAESTRUCTURA OPERATIVA: El Oferente deberá indicar: A.Número de personas que estarán en forma integral al servicio de la cuenta en las ciudades donde el Banco presta los servicios objeto de esta invitación. El oferente especificará el número de personas exclusivas y con dedicación permanente para el manejo de la cuenta, indicando su nivel jerárquico y responsabilidades. B.El personal del Oferente deberá cumplir con las competencias adecuadas para cada tipo de responsabilidad que desempeñe en la prestación de los servicios, en el manejo independiente de su personal. Por lo anterior, el contratista deberá garantizar que los reemplazos de personal solicitado cuenten de igual forma con las competencias requeridas para la ejecución de su labor. C.Número de personas destinadas a atender los reclamos en las ciudades donde el Banco presta los servicios objeto de esta Invitación.</p>	¿Debemos disponer de personas por ciudad?	La respuesta N° 47 atiende esta inquietud.
49	2	3 A		23	<p>2.3SERVICIOS OFRECIDOS: El Oferente deberá indicar: A.Descripción de capacidad técnica y operativa que el Oferente pondrá a disposición del objeto de esta invitación, para el manejo de las pólizas tema de la presente convocatoria, incluyendo sus hojas de vida o el perfil de las personas que contratará y/o que tiene para desempeñar los cargos, los cuales se deberán relacionar en el anexo.</p>	Favor confirmar estructura actual	La planta fue compartida en el Anexo N° 2 entregado el día 23 de marzo/21
50	2	4	2,4	25	<p>2.4UNIDADES DE SERVICIOS: El Oferente Seleccionado se obliga a instalar unidades de servicio en las dependencias donde el Banco indique a fin de realizar operaciones, incluyendo disponibilidad para ferias, eventos, exposiciones y vitrinas itinerantes.</p>	Favor informar a qué hacen referencia con unidades de servicio	En el anexo N° 2 entregado el día 23 de marzo/21, pestaña "Detalle Planta Requerida" se da claridad a este punto.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capitulo	Numeral	Literal	Página			
51		3	1	3.1	3.1 CONSIDERACIONES: Agotados los procedimientos y pasos descritos en los numerales anteriores, se tendrán todas las observaciones, comentarios, ventajas y desventajas de cada una de las propuestas desde los puntos de vista del cumplimiento de los requisitos legales, calidad técnica y aspecto Económico-Financiero, para la evaluación de los Oferentes.	Favor confirmar si tendremos espacio para recibir retroalimentación de las ofertas entregadas	En caso de ser necesario se revisará esta posibilidad.
52	Anexo N°2	Asesoría Jurídica		2.3	Apoyar proactivamente al Banco en los asuntos legales de alto impacto en los periodos correspondientes (Temas asociados a impuestos, Circulares Básicas Jurídicas, requerimientos de la Superintendencia Financiera), Invitaciones/Licitaciones, Contratos Usos de Red, Derechos de petición, entre otros. Presentar un ANS de cada tipo de requerimiento y tener a disposición de Banco no exclusivo un recurso jurídico	Favor confirmar el alcance del recurso jurídico requerido	En el numeral 2 del anexo N° 2 entregado el 23 de marzo/21 se detalla el alcance de las labores del recurso jurídico.
53	Anexo N°2	Manejo de Incentivos fuerza comercial		9.1	Manejo de Incentivos para la fuerza comercial del Banco	Agradecemos ampliar el alcance de la información de los incentivos	La respuesta N° 25 atiende esta inquietud.
54	Anexo N°2	Modelos de Entrenamiento		10.1	Modelo de capacitación presencial o virtual que cubra al 100% de los funcionarios comerciales que intervienen en la colocación de seguros.  El modelo debe ser soportado por capacitadores de primera línea y con experiencia en el manejo de productos de seguros.  Definir presupuesto y revisar ejecución del mismo al concluir las capacitaciones.	Favor confirmar si el esquema de capacitación incluye funcionarios adicionales a los requeridos en el marco del proceso de selección	Se ratifica que lo enunciado en el numeral 10.1 en el sentido que: "Modelo de capacitación presencial o virtual que cubra al 100% de los funcionarios comerciales que intervienen en la colocación de seguros"
55	Anexo N°2	Programas de Telemercadeo		12.16	Gestión comercial de clientes referidos interesados en la póliza colectiva y/o condiciones individuales en Credicentros y Centralizado en Call Center.	Favor confirmar cuantos puntos de call center tienen actualmente	Actualmente se tienen Dos (2) Call Center, uno en cada aseguradora con la que se tiene la relación comercial de acuerdo a los procesos de invitación.
56	Anexo N°2	Programas de Telemercadeo		12.16	Gestión comercial de clientes referidos interesados en la póliza colectiva y/o condiciones individuales en Credicentros y Centralizado en Call Center.	¿Podemos acceder a la BBDD del banco (solo datos de contacto : nombre, email, celular) para segmentación de campañas en medios digitales?	Esta información será suministrada al Oferente Seleccionado.
57	Anexo N°2	Programas de Telemercadeo		12.16	Gestión comercial de clientes referidos interesados en la póliza colectiva y/o condiciones individuales en Credicentros y Centralizado en Call Center.	¿Tendremos acceso a la BBDD del banco (solo datos de contacto : nombre, email, celular) el uso de herramientas de automatización para la personalización de envíos de correo electrónico y mensajes de texto?	Esta información será suministrada al Oferente Seleccionado.
58	Anexo N°2	Programas de Telemercadeo		12.16	Gestión comercial de clientes referidos interesados en la póliza colectiva y/o condiciones individuales en Credicentros y Centralizado en Call Center.	¿Podemos acceder a otros campos de la BBDD relacionados con el comportamiento de adquisición, vencimiento, y tipo de pólizas suscritas por cada cliente para generar crear modelos automáticos de comunicación altamente segmentados?	Esta información será suministrada al Oferente Seleccionado.
59	Anexo N°2	Programas de Telemercadeo		12.16	Gestión comercial de clientes referidos interesados en la póliza colectiva y/o condiciones individuales en Credicentros y Centralizado en Call Center.	¿Podemos hacer los envíos de comunicación directamente o tendrías que enviarlas al Banco para su difusión?	Los envíos de las comunicaciones directas, hacen parte de las funciones (comercial/operativa) asignadas a los colaboradores del corredor.
60	Anexo N°2	Programas de Telemercadeo		12.16	Gestión comercial de clientes referidos interesados en la póliza colectiva y/o condiciones individuales en Credicentros y Centralizado en Call Center.	Favor confirmar el tamaño de la base de datos del Banco e informar si existe alguna segmentación ya identificada de tipo de clientes del banco en la cual podamos apoyarnos para personalizar más la comunicación	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.
61	1	1.11		11	<b>1.11 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:</b> El Oferente deberá suscribir una póliza que garantice la seriedad de su oferta, la cual debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia, diferente a la participante; cumpliendo con lo siguiente:	Por favor ajustar "diferente a la participante", considerando que el objeto de la presente invitación no integra compañías de seguros.	Es afirmativa la apreciación, el texto queda "El Oferente deberá suscribir una póliza que garantice la seriedad de su oferta, la cual debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia"
62	1	1.11		11	<b>1.11 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:</b> El Oferente deberá suscribir una póliza que garantice la seriedad de su oferta, la cual debe ser expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia, diferente a la participante; cumpliendo con lo siguiente:	Por favor aclarar como se determino el valor asegurado de la garantía de seriedad de la oferta. (\$ 300.000.000)	Esta información es manejo propio del Banco por lo tanto no puede ser atendida.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capítulo	Numeral	Literal	Página			
63	1	1.17		16	<b>1.17 EMPALME DEL SERVICIO (TRANSICIÓN) E INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> El Oferente Seleccionado recibirá las comisiones de intermediación correspondientes al servicio a partir del 1° de diciembre de 2019 a las 00:00	Agradecemos corregir en el numeral referenciado el año de recepción de comisiones por parte del oferente seleccionado	La respuesta N° 1 atiende esta inquietud.
64	1	1.26		20	<b>1.26 PERFECCIONAMIENTO:</b> El proceso de invitación terminará con la aceptación por parte del Banco de una oferta presentada por el Oferente seleccionado. A partir de ese momento, el Pliego de Invitación y la Oferta presentada por el Oferente seleccionado constituirán un negocio jurídico sin que sea requerido la suscripción de un contrato distinto.	Por favor confirmar si existirá una minuta al contrato a celebrarse con el oferente seleccionado	Es afirmativa la apreciación.
65	1	1.27		21	<b>1.27 PÓLIZAS:</b> <b>CUMPLIMIENTO:</b> Por el 20% del valor estimado anual del contrato y con una vigencia igual a la del contrato más tres meses. <b>SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:</b> Por el 20% del valor estimado anual del contrato y con una vigencia igual a la de la duración del contrato más tres años <b>RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS:</b> Por el 25% del valor estimado anual del contrato y con una vigencia igual a la de la duración del contrato más tres meses. En esta Póliza deberá figurar como beneficiario los "Terceros Afectados" y los asegurados del oferente y/o Banco	Agradecemos indicar: ¿Cómo se calculó el valor estimado anual del contrato para las garantías contractuales?	Esta información es manejo propio del Banco por lo tanto no puede ser atendida.
66	1	1.5	J	7	<b>1.5. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO</b> J. Fusión de una firma intermediaria de seguros con otra, cuando a criterio del Banco, dicha firma pierda las características que la habian hecho acreedora a la adjudicación	Se sugiere modificar dicha cláusula por "... únicamente cuando la fusión afecte gravemente la ejecución del contrato"	No se acepta, se mantiene la condición
67	1	1.5	J	7	<b>1.5. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO</b> K: Incapacidad financiera del intermediario de seguros, que se presume si se declara en proceso de liquidación o es intervenido por autoridad competente, ofrece concordato preventivo, se retrasa en el pago de salarios o prestaciones sociales o es embargado judicialmente.	En atención del artículo 21 de la Ley 1116 de 2006 no podrá decretarse al deudor la terminación unilateral de ningún contrato, incluidos los contratos de fiducia mercantil y encargos fiduciarios con fines diferentes a los de garantía por el simple hecho del inicio de un proceso de reorganización.  De acuerdo a lo anterior se sugiere de eliminar esta condición dentro de los terminos de la invitación.	No se acepta, se mantiene la condición
68	1	1.5	Q	8	<b>1.5 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO</b> Ramo 2947: Automóviles, Seguro de Transporte de Mercancías, SOAT y Casco/Navegación	Por favor confirmar si las pólizas citadas en el ramo N. 2947, fueron contratadas con vigencia a dos años. (1/ Dic 20 - 30 Nov 22) o serán objeto de renovación y negociación por parte del oferente seleccionado es decir en Diciembre del presente año.	La vigencia de la contratación de la Invitación N° 2947 es por 2 años, es decir del 01 de diciembre de 2020 a las 00:00 horas hasta el 30 de noviembre de 2022 a las 23:59 horas.  De igual forma si el Oferente desea ampliar conceptos de la invitación, esta se encuentra publicada en el portal web del Banco, link: <a href="https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras">https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras</a>
69	1	1.6	D	9	<b>1.6. FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR:</b> D. "Tramitar ante las compañías de seguros las cuentas de cobro de las primas, gestionando con el Banco, el pago oportuno de las mismas."	Dado que las obligaciones con respecto al pago de las primas estan a cargo del Banco, agradecemos limitar el alcance del oferente considerando que nuestra labor es de medio y no de resultado; y nuestro alcance esta asociado a hacer la máxima diligencia con respecto a: "Gestionar el pago oportuno de las mismas"	No se acepta, se mantiene la condición

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capítulo	Numeral	Literal	Página			
70	1	1.6	H - I	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> H. Garantizar el apoyo operativo y comercial necesario con el fin de mantener el control de pólizas endosadas al Banco y revocadas por las aseguradoras, logrando la actualización de las mismas.</p> <p>I. Realizar la gestión operativa y brindar apoyo comercial en el programa de recuperación de endosos y revocadas para generar la inclusión de los mismos en las pólizas colectivas.</p>	Por favor confirmar participación porcentual de las pólizas con endosos.	La respuesta N° 13 atiende esta inquietud.
71	1	1.6	J	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Por favor confirmar Número de cabinas o unidades de atención actualmente disponibles para la estrategia del Plan Caidas.	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.
72	1	1.6	J	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Agradecemos aclarar si las cabinas o unidades de atención para la estrategia del Plan Caidas hacen parte del servicio ofrecido por las compañías aseguradoras.	Es afirmativa la apreciación.
73	1	1.6	J	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Por favor describir cuales son los canales de comunicación utilizados por el Banco con el cliente final.	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.
74	1	1.6	J	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Por favor informar para el seguro de SOAT: * ¿Cuál es el proceso de venta? * ¿Cuáles son los canales de comercialización?	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.
75	1	1.6	J	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Por favor informar ¿Qué porcentaje de los créditos colocados tienen un seguro asociado?	La inquietud no fue clara para resolver, por lo tanto no es atendida.
76	1	1.6	J	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Por favor confirmar ¿Cual es el valor porcentual de caídas?	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.
77	1	1.6	N	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> J. Apoyo comercial y operativo en la conformación de programas que aseguren la continuidad de las pólizas asociadas a los créditos o contratos finalizados (Plan Caidas), garantizando las mismas condiciones de retorno de los seguros nacientes.</p>	Por favor confirmar cómo funciona la administración de los incentivos comerciales	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.
78	1	1.6	N	9	<p><b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> I. Realizar la gestión operativa y brindar apoyo comercial en el programa de recuperación de endosos y revocadas para generar la inclusión de los mismos en las pólizas colectivas.</p>	Por favor confirmar si actualmente maneja una bolsa de descuentos para captar o retener nuevos clientes; en caso afirmativo informar la política que manejan para el otorgamiento del descuento	La información será suministrada al Oferente Seleccionado.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capítulo	Numeral	Literal	Página			
79	1	1,6	N	9	<b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> N. Desarrollar programas de capacitación con la División de Banca Seguros para los funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros.	Informar Número de funcionarios que "participan en el desarrollo del negocio de seguros" y su distribución geográfica.	La respuesta N° 50 atiende esta inquietud.
80	1	1,6	N	9	<b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> N. Desarrollar programas de capacitación con la División de Banca Seguros para los funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros.	Por favor aclarar si los funcionarios que "participan en el desarrollo del negocio.." son los encargados de comercializar los seguros del Banco.	Se aclara que los que "participan en el desarrollo del negocio.." no son solo funcionarios de perfil comercial.
81	1	1,6	N	9	<b>1.6 FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR</b> N. Desarrollar programas de capacitación con la División de Banca Seguros para los funcionarios que participan en el desarrollo del negocio de seguros.	Por favor aclarar las temáticas que se desarrollan en los programas de capacitación y la información sobre el proveedor que las ejecuta.	Esta información hace parte del valor agregado que aporta el Oferente Seleccionado.
82	1	1,6	O	9	<b>1.6. FUNCIONES BÁSICAS DEL OFERENTE A CONTRATAR):</b> O." En los eventos en los cuales no se obtenga cobertura para determinados riesgos a ser asegurados en las pólizas colectivas tomadas por el Banco, apoyar para buscar tales coberturas en el mercado asegurador de tal manera que los riesgos puedan contar con cobertura. La anterior obligación no implica que se garantice la obtención de cobertura."	Dado que las obligaciones del contrato de seguros, están a cargo de la aseguradora, agradecemos limitar el alcance del oferente considerando que nuestra labor es de medio y no de resultado; y nuestro alcance esta asociado a hacer la máxima diligencia con respecto a: "buscar tales coberturas en el mercado asegurador de tal manera que los riesgos puedan contar con cobertura"	No se acepta, se mantiene la condición
83	1	1,8	A	17	<b>1.5 VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO</b> Ramo 2935 01 Bienes Intermedios /Maquinaria y Equipos) 02 Leasing Bienes Intermedios Property	Agradecemos precisar a que hace referencia el termino "bienes intermedios" en: 01 Maquinaria y Equipos 02 Property	El termino "Bienes Intermedios" es propio del Banco, los seguros a los que hacer referencia son del ramo de Generales.
84	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020: Ramo 2935 Ramo 2947	Por favor aclarar modalidad de pago de primas: Anual o mensual	El pago de la prima es de forma mensual
85	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Agradecemos incluir en la información estadística del programa el número de pólizas vigentes por cada uno de los seguros.	La respuesta N° 2 atiende esta inquietud
86	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Agradecemos incluir en la información estadística los nombres de las aseguradoras actuales por cada uno de los seguros.	La respuesta N° 2 atiende esta inquietud
87	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Por favor aclarar si la póliza de Responsabilidad Civil (02) es modular dentro de la póliza Todo Riesgo Daño Material (01)	la Invitación N° 2918 - Todo Riesgo Daño Material, Responsabilidad Civil Extracontractual y Transporte de Efectivo son Globales y cada una esta constituida de forma independiente.
88	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020:	Con respecto a la póliza de Tarjeta - habientes por favor precisar si corresponde a una póliza de Responsabilidad Civil Tarjetas.	Cada Aseguradora la denomina dentro del ramo que considera pertinente. Las coberturas que tiene la póliza Tarjeta-Habiente (Ramo: Sustracción) son sustracción, atraco, hurto, perdidas por internet, entre otros.
89	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020: Ramo 2947.	Por favor indicar si toda la flota asegurada tiene SOAT o cuantos vehiculos tienen SOAT	Se aclara que no toda la flota asegurada en el ramo de automóviles livianos y pesados tiene contratado el SOAT por medio del Banco.
90	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020: Ramo 2947.	Por favor aclarar si el seguro SOAT debe manejarse con alguna aseguradora en especifica.	Se aclara que el ramo de SOAT hace parte del proceso de invitación N° 2947, la cual puede ser consultada en la pagina del Banco de Occidente.
91	1	1,8	A	17	<b>1.18 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:</b> Para información del Oferente, el Banco comparte: A. Primas pagadas corte cierre año 2020: Ramo 2947.	Agradecemos compartir el número total de vehiculos asegurados y su distribución por aseguradora	En el Anexo N° 1 se detalla la información solicitada. La distribución por aseguradora será compartida al Oferente Seleccionado.

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capítulo	Numeral	Literal	Página			
92	3	3,5		29	<b>3.5 PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Agradecemos considerar incluir el siguiente texto asociado a las condiciones de Protección de datos: "Cuando no sea posible que el oferente contratado elimine o destruya en forma permanente los Datos del Cliente, el Contenido de Cliente y/o los datos personales guardados en formato electrónico, el oferente contratado y, bajo la directiva de este, sus Afiliadas, Subcontratistas y Personal, se aseguraran de que todos los restantes que sean retenidos bajo su custodia o control se dejen fuera de uso en forma permanente y no sean procesados nuevamente, excepto para su sola utilización conforme a las leyes que obligan a su retención."	En atención a las obligaciones que tiene el Banco en su calidad de Responsable del Tratamiento se aclarara que al finalizar la relación jurídica el Oferente Seleccionado deberá devolver o destruir los datos objeto del tratamiento, sin que sea procedente alguna alternativa para acreditar esta obligación.
93	02 Anexo Condiciones Técnicas y Operativas - Condición Técnica y Operativa	8	8.1 8.12	NA	<b>Seguros &amp; Garantías (DOCIT)</b> '8.1 'El Oferente debe garantizar todo el proceso integral de gestión de siniestros de pólizas internas y externas, estableciendo acuerdos de pronto pago con las aseguradoras, anticipos y todo el tema de asesoría al cliente hasta el pago de la indemnización. Implementando controles y clasificación de los riesgos.  8.12. 'El Oferente debe realizar seguimiento y gestión al 100% de los siniestros de pólizas internas y externas.	Por favor aclarar a que se refieren con "pólizas externas"	Hace referencia a las pólizas adquiridas por nuestros clientes con aseguradoras diferentes a las del colectivo y en donde el Banco es Beneficiario (Pólizas endosadas).
94	02 Anexo Condiciones Técnicas y Operativas - Condición Técnica y Operativa	12	12.7	NA	<b>Banca Seguros - Programas Telemercadeo</b> 12.7. Apoyar y/o garantizar la generación de la base de endosos vencidos de Leasing y vivienda, participando del despacho de comunicaciones físicas o digitales a clientes avisando e incluyendo estos activos a la póliza colectiva. Incluir otros esquemas de comunicación= mensajes de texto- email, pauta digital y oferta de la póliza colectiva.	Por favor confirmar el volumen aproximado de envíos mensuales; adicionalmente aclarar quien asume actualmente el costo de estos despachos.	Volumen promedio mes de 90 envíos.  El costo del envío de mailing lo asume el Banco.
95	02 Anexo Condiciones Técnicas y Operativas - Condición Técnica y Operativa	12	12.7	NA	<b>Banca Seguros - Programas Telemercadeo</b> 12.7. Apoyar y/o garantizar la generación de la base de endosos vencidos de Leasing y vivienda, participando del despacho de comunicaciones físicas o digitales a clientes avisando e incluyendo estos activos a la póliza colectiva. Incluir otros esquemas de comunicación= mensajes de texto- email, pauta digital y oferta de la póliza colectiva.	Precisar si las comunicaciones masivas (adicionales a las físicas) se realizan por los canales corporativos o disponibles por el Banco.	Las comunicaciones masivas se efectúan a través de mailings desde buzón autorizado por el Banco.
96	02 Anexo Condiciones Técnicas y Operativas - Condición Técnica y Operativa	12	12.9	NA	<b>Banca Seguros - Programas Telemercadeo</b> 12.9. Despacho del 100% de las pólizas físicas y digitales de los clientes compradores de la póliza colectiva y gestión de las devoluciones de correspondencia.	Por favor confirmar quien asume actualmente el costo de despacho de las pólizas físicas y la gestión de devoluciones de correspondencia.	Las Aseguradoras asumen este costo
97	02 Anexo Condiciones Técnicas y Operativas - Condición Técnica y Operativa	12	12.1 12.2	NA	<b>Banca Seguros - Programas Telemercadeo</b> 12.1. 'Proceso de cotización automática de la base de clientes con endoso próximo a vencer (Autos - Leasing y Vivienda ) con las condiciones actuales de la póliza colectiva (100% - 90%)  12.2. 'Garantizar la distribución de la base de clientes con endosos próximos a vencer entre las aseguradoras, de acuerdo a los criterios establecidos por el banco.	Agradecemos confirmar: ¿Cuántas posiciones de call center in bound y out bound se requieren como mínimo?	La inquietud no fue clara para resolver, por lo tanto no es atendida.
98	02 Anexo Condiciones Técnicas y Operativas - Detalle de planta requerida				Banca de Seguros 'Seguros & Garantías (Back)	Agradecemos remitir los roles/funciones actuales de los cargos relacionados en el documento "planta requerida"	En el anexo N° 2 entregado el 23 de marzo/21 pestaña "Descripción de cargos" se da claridad a este punto.  El detalle de funciones/roles será compartido al Oferente Seleccionado

N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte del <b>PLIEGO DE CONDICIONES</b> sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	Inquietud O Pregunta	Respuesta del Banco
	Capitulo	Numeral	Literal	Página			
99	Anexo 1. Carta de Presentación	NA	NA	NA	"En la eventualidad que nos sea adjudicada la contratación prevista en el proceso de Selección en referencia, nos comprometemos a realizarla de acuerdo con los términos y condiciones correspondientes fijados por Banco de Occidente S.A."	En atención a la afirmación en referencia; agradecemos aclarar si el contrato será por adhesión sin lugar a negociación entre las partes.	De acuerdo al numeral 1.26 del Pliego de Condiciones nos permitimos aclarar que una vez adjudicado el proceso el Documento de Admisibilidad, el Pliego de Condiciones y la Oferta constituyen un negocio jurídico en si mismo, sin que sea necesaria la suscripción de un contrato distinto.  No obstante, el Banco podrá suscribir un contrato con el Oferente Seleccionado que, en todo caso, obedecerá a los términos y obligaciones previstos en los pliegos y la Oferta.



Banco de Occidente

Del lado  
de los que hacen.

Grupo  
**AVAL**

Invitación a Compañías Intermediarias de Seguros (N° 2998)

---

# Detalle

<b>Oferentes que Entregaron Oferta de Condiciones (Técnica, Operativa y Económica)</b>	1	AON COLOMBIA S.A.
	2	CORRECOL CORREDORES COLOMBIANOS DE SEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S. A.
<b>Fecha de Entrega: viernes, 05 de mayo de 2021</b>  <b>Hora de Cierre: 14:00 horas</b>	3	DELIMA MARSH S. A.
	4	WILLIS TOWERS WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.