

HDI Seguros Colombia S.A.

1. Solicitamos a la Entidad confirmar si los documentos de la licitación pueden ser firmados mediante DocuSign.

RTA. Sí, de acuerdo.

2. Solicitamos amablemente a Itaú modificar el ANS del proceso de atención de PQRs, pedimos se ajuste a 5 días hábiles.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

3. ¿El insumo o respuesta que solicita Itaú será usado por la entidad para emitir respuesta directa al reclamante? ¿O esta respuesta la emitirá directamente HDI Seguros de cara al reclamante?

RTA. La respuesta la emite Banco si esta llega a través de los canales con que cuenta el Banco.

4. Dentro del proceso establecido en el área de PQR's manejamos un ANS de 12 días hábiles para el tratamiento y respuesta a los Derechos de petición cuyo Destinatario sea HDI Seguros. ¿Itaú está de acuerdo con el ANS establecido por la Compañía?

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

5. ¿Cuál es la volumetría de Quejas mensuales relacionadas al producto y cuales es el top 3 de los principales motivos?

RTA. Lo relacionado con copias pólizas. Pueden ser 30 mensuales. Por siniestros, se pueden recibir 10 mensuales.

6. Solicitamos al Banco informar cuál será el canal para hacer la entrega de la Entrega de la información necesaria para presentar posturas.

RTA. Vía correo electrónico.

7. Respecto de lo establecido en el Punto 2.12. del Pliego de Condiciones, solicitamos al Banco aclarar las fechas y los canales para hacer consultas sobre la información necesaria para presentar postura, toda vez, que estas actividades no vienen detalladas en el Punto 1.5. CRONOGRAMA.

RTA. Vía correo electrónico y se adjunta Adenda con modificación del Cronograma.

8. Respecto de lo establecido en el Punto 2.13. del Pliego de Condiciones, solicitamos al Banco aclarar la fecha y el canal por medio del cual enviarán la respuesta a las preguntas formuladas por la Aseguradora respecto de la información necesaria para presentar postura, toda vez, que esta actividad no viene detallada en el Punto 1.5. CRONOGRAMA.

RTA. Vía correo electrónico y se adjunta Adenda con modificación del Cronograma.

9. Solicitamos al Banco permiten que se presenten los estados financieros dictaminados con corte al 31/12/2023, lo anterior, porque la Compañía se encuentra actualmente en el proceso de auditoría y generación de dictamen por parte de Revisoría Fiscal para el corte al 31/12/2024.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

10. Respecto del requisito de admisibilidad 3.2.2. Requisitos en relación con el reaseguro, solicitamos a la Entidad permitir que este punto se acredite con una certificación expedida por el Representante Legal de la Aseguradora donde se relacionen los reaseguradores que respaldan la oferta y con la copia de inscripción en REACOEX.

RTA. Sí, de acuerdo.

11. Respecto de la póliza de Cyber Risk que se detalla en el Punto XIII del Punto 3.2.5. Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la gestión del riesgo de ciberseguridad del Pliego de Condiciones, pedimos a la Entidad confirmar si la exigencia de presentación de esta póliza es para la Aseguradora a quien se adjudique el programa.

RTA. Sí, de acuerdo.

12. Respecto de la póliza de Cyber Risk que se detalla en el Punto XIII del Punto 3.2.5. Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la gestión del riesgo de ciberseguridad del Pliego de Condiciones pedimos a la Entidad confirmar en qué etapa de este proceso se debe presentar la póliza emitida. Agradecemos confirmar si la de debe presentar la aseguradora adjudicataria posterior a la adjudicación.

RTA. Sí, es correcto. La póliza de Cyber Risk deberá ser constituida y adjuntada a la fecha de inicio del contrato en caso de ser adjudicado.

13. Respecto de la forma de presentación de la Oferta Económica pedimos a la Entidad aclarar si la Aseguradora puede entregar una tasa única independiente de la zona geográfica.

RTA. Se deben presentar tarifas por zona geográfica.

14. Respecto de la forma de presentación de la Oferta Económica, la cual indican debe incluirse dentro del Anexo 7 – Slip de Condiciones Técnicas, pedimos a la Entidad confirmar en qué

parte del documento se debe ingresar la información o indicar si este formato puede ser modificado para incluir un espacio específico para incluir la oferta de tasa.

RTA. Con la información necesaria para presentar Postura, se enviará el cuadro de ponderación de tasas, donde la aseguradora suministrará las tasas por zona geográfica.

15. Respecto de los Estados Financieros solicitados en el numeral VI del punto 4.5. DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE, agradecemos a la Entidad permitir que se aporten con corte al 31-12-2023, toda vez que los del año 2024 están en proceso de revisión y certificación por parte de la Revisoría Fiscal.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

16. Respecto de la Cláusula de Irrevocabilidad Unilateral de la Póliza, solicitamos a la entidad permitir que la misma esté inmersa dentro del Clausulado Particular y no dentro del certificado póliza, toda vez que este es un documento proforma ya parametrizado en el sistema de la Compañía.

RTA. Sí, de acuerdo, siempre y cuando esta información le sea notificada al asegurado.

17. Respecto del Anexo 7 – Slip de Condiciones Técnicas y referente a lo siguiente: *“Se mantiene la cobertura en la póliza, aún cuando se produzca la terminación del crédito y no se hayan realizado los traspasos correspondientes ya sea por terminación...”*. Pedimos al Banco aclarar quién es el responsable del pago de la prima durante este período.

RTA. El Banco.

18. Pedimos al Banco aclarar con cuántos decimales se debe presentar la tasa toda vez que hay discrepancia entre lo solicitado en el Pliego de Condiciones y lo informado en el Anexo 7 – Slip de Condiciones Técnicas. Estos documentos informan lo siguiente:

- Pliego de condiciones:
 - o Oferta económica: *“...tasa de prima mensual por zona geográfica, expresada en porcentaje del monto asegurado. La tasa debe expresarse con tres (3) decimales, sin IVA”*
- Anexo 7 – Slip de Condiciones Técnicas: Fila 90 *“Costo del Seguro (Expresado como tasa mensual con IVA y 4 decimales”*.

RTA. La tasa de prima mensual se debe presentar expresada en porcentaje y máximo con 4 decimales, incluido IVA.

19. Solicitamos al Banco aclarar el número de asegurados que tienen periodicidad de pago mensual, trimestral, semestral y anual.

RTA. Esta información será suministrada de acuerdo con lo señalado en el Cronograma.

20. Pedimos al Banco aclarar a qué corresponden los “períodos irregulares”.

RTA. Se entiende por período irregular, los días que transcurren entre la fecha de desembolso y la fecha de pago de la primera cuota del crédito.

Para este caso, son hasta 59 días.

Ejemplo: Desembolso se hizo 3 de marzo.

Fecha de primer cuota 1 de mayo.

Esta prima se recauda en mayo y se traslada a la aseguradora en el mes de junio.

La cobertura debe ser desde la fecha de aprobación y /o desembolso.

21. Respecto de la solicitud de entregar la tasa con periodicidad mensual para los asegurados, agradecemos permitir que esto sea informado mediante documento de Clausulado Particular y no en el certificado PDF de póliza donde se relaciona la prima.

RTA. Sí, de acuerdo.

22. Respecto del Anexo 10 – Operativo, y más específicamente en lo informado en la hoja “Operac.Bancaseg Hipotecario”, columna L, Siniestros donde informan sobre generación de reportes mensuales con Asistencias Requeridas y en Proceso, pedimos al Banco aclarar si este programa cuenta con Asistencia inmersa pues son se evidencia en el Anexo Técnico.

RTA. La póliza no cuenta con Asistencias.

23. Respecto del Anexo 10 – Operativo, y más específicamente en lo informado en la hoja “Operac.Bancaseg Habitacional”, columna L, Siniestros donde informan sobre generación de reportes mensuales con Asistencias Requeridas y en Proceso, pedimos al Banco aclarar si este programa cuenta con Asistencia inmersa pues son se evidencia en el Anexo Técnico.

RTA. La póliza no cuenta con Asistencias.

24. Respecto del ANS solicitado por el Banco para entrega de los certificados individuales, de acuerdo, con el Punto 6.14 ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS, pedimos aclarar que, para poder cumplir con este plazo, el Banco deberá hacer entrega de la base de datos con los riesgos que sean adjudicados a la aseguradora y se debe contemplar en este proceso, la fecha de entrega de este insumo desde Itaú a HDI Seguros.

RTA. Sí, de acuerdo. Queda detallado en el ANS Operativo que se establezca entre el Banco y la Aseguradora.

25. Respecto a la documentación que debe entregarse a los asegurados, de acuerdo, con el Punto 6.14 ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS, pedimos al Banco aceptar que

la siguiente información sea recopilada y disponibilizada a través de un documento de Condiciones Particulares y no en el certificado PDF de póliza.

- Las condiciones particulares de la póliza tales como coberturas adicionales, exclusiones y el procedimiento de reclamación en eventos de siniestro y cualquier otra información relevante sobre la cobertura.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud. Junto con la información mencionada, se debe enviar también el certificado individual de seguro.

- 26.** Respecto del Anexo 9 – Punto 4 Reportería pedimos a la Entidad eliminar los siguientes campos: Número del producto del Banco, Valor Objetado y Fecha de Pago u Objeción.

RTA. No se pueden eliminar, dado que los requiere el Banco para elaboración de reportes regulatorios.

- 27.** Agradecemos a la entidad modificar el deducible de Terremoto para ajustarlo del valor de la pérdida a valor asegurable.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- 28.** Agradecemos a la entidad modificar el deducible de Demás amparos, pasando de Sin deducible a 5% de la pérdida MIN 1 SMMLV.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- 29.** Agradecemos a la entidad retirar de condiciones especiales de suscripción la cobertura de CXI Proyectos financiados por el Banco, ya que, hace parte de obras sin terminar.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud, ya que en la actualidad está incluido y se desmejorarían las condiciones actuales de las pólizas.

- 30.** Agradecemos a la entidad remitir Dirección del inmueble: Corresponde a la dirección completa en que está ubicado el inmueble (Nomenclatura Oficial Vigente).

RTA. Se remite la información existente en el sistema a fecha de entrega de la base.

- 31.** Agradecemos a la entidad remitir Coordenadas Geográficas: Corresponde a la localización geográfica del inmueble asegurado expresada como Longitud y Latitud. Estas coordenadas geográficas pueden ser estimadas con un dispositivo de posicionamiento global (GPS).

RTA. En la fecha señalada en el Cronograma se entregará direcciones de los inmuebles asegurados.

- 32. Agradecemos a la entidad remitir Número de pisos:** Corresponde al número total de pisos que tiene el inmueble. El número de pisos se debe contar a partir de la planta baja sin incluir sótanos. En caso de que el edificio se ubique en zona de lomas y por la pendiente del terreno esté escalonado, el número de pisos debe contarse a partir del piso más bajo. Cuando existan mezanines estos se deben contar como pisos.

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 33. Agradecemos a la entidad remitir Rango de construcción:** Corresponde al rango del año de construcción de la edificación: Antes de 1963, 1963-1977, 1978-1984, 1985-1997, 1998-2010, De 2011 en adelante.

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 34. Agradecemos a la entidad remitir Uso riesgo:** Corresponde al uso actual del edificio. Ejemplo: Residencial, Oficinas, Parqueaderos, Salud, etc.

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 35. Agradecemos a la entidad remitir Tipo estructural:** Corresponde al material de construcción que soporta la estructura. Ejemplo: Concreto reforzado, Mampostería, Acero, Madera, Adobe, Bahareque o Tapia.

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 36. Agradecemos a la entidad enviar los siniestros históricos de los últimos 5 años.**

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 37. Agradecemos a la entidad enviar el listado total de los riesgos a asegurar con toda la información detallada requerida por la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia.**

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 38. Agradecemos a la entidad confirmar las actividades de cada uno de los inmuebles:** residenciales, comercio, servicios, mixtas, etc.

RTA. Esta información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

- 39. Agradecemos indicar si dentro de los riesgos asegurados, existe alguno con patrimonio cultura y/o Histórico.** De ser así, solicitamos a la entidad suministrar la declaración de patrimonio arquitectónico, ya que esto es indispensable para la suscripción del riesgo.

RTA. Pueden existir inmuebles con estas características, sin embargo, no podemos entregar dicha información por cuanto nuestros sistemas no permiten la identificación particular de este tipo de riesgos.

40. Agradecemos incluir en el slip la siguiente aclaración: “No se aseguran lotes y/o terrenos baldíos e inmuebles en proceso de construcción”.

RTA. No es necesario realizar la inclusión ya que en el Slip se aclara que se amparan Terrenos como parte de la Edificación. No solos.

Adicionalmente, en el slip se menciona esta condición de suscripción: Cobertura línea CXI (proyectos financiados por el Banco) con avance de obra desde 70% y Cobertura construcción de vivienda con avance de obra desde 80%.

41. Pliego de Condiciones: 6.14. ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS
Agradecemos de manera especial confirmar a la compañía si el Banco cuenta con la información de correos electrónicos de todos sus clientes a fin de poder hacer la entrega de las pólizas ya que este es el único canal de entrega de información a los clientes.

RTA. Se cuenta con la información siempre y cuando el cliente lo reporte. En la actualidad tenemos la información del 95% aproximadamente.

42. ANEXO No. 10 INVITACIÓN PUBLICA No. 001-2025 ANEXO OPERATIVO -
Crédito Hipotecario: Agradecemos por favor nos confirmen la fecha en la cual envían a la compañía de seguros los reportes de Inclusiones Nuevos, Inclusiones automáticas por vencimientos en endosos, Modificaciones (cambio de número de crédito por reestructuración o modificación cambio de dirección, aumento o disminución de valor asegurado, reporte de facturación).

- RTA. Inclusiones 5 día hábil del mes
- Inclusiones automáticas por endoso 5 día hábil del mes
- Modificación 5 día hábil del mes

43. ANEXO No. 10 INVITACIÓN PUBLICA No. 001-2025 ANEXO OPERATIVO –
Leasing Habitacional: Agradecemos por favor nos confirmen la fecha en la cual envían a la compañía de seguros los reportes de Inclusiones Nuevos, Inclusiones automáticas por vencimientos en endosos, Modificaciones (cambio de número de crédito por reestructuración o modificación cambio de dirección, aumento o disminución de valor asegurado, reporte de facturación).

- RTA. Inclusiones 5 día hábil del mes
- Inclusiones automáticas por endoso 5 día hábil del mes
- Modificación 5 día hábil del mes

44. Solicitamos amablemente al Banco ajustar el ANS de tiempos de análisis y definición de Siniestros - Anexo 9 (solicitud de documentos adicionales, pagos u objeciones) a 7 días hábiles.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

45. Solicitamos al Banco aclarar respecto de la periodicidad de la cartera y periodos irregulares cómo se dará la administración de los periodos de gracia y periodos irregulares.

RTA. Se entiende por período irregular, los días que transcurren entre la fecha de desembolso y la fecha de pago de la primera cuota del crédito.

Para este caso, son hasta 59 días.

Ejemplo: Desembolso se hizo 3 de marzo.

Fecha de primer cuota 1 de mayo.

Esta prima de recauda en mayo y se traslada a la aseguradora en el mes de junio.

La cobertura de ir desde fecha de aprobación / desembolso.

Se entiende por período de gracia, los días que transcurren entre la fecha de desembolso y la fecha de pago de la primera cuota del crédito, mayor a 60 días.

46. Respecto del plazo para la presentación de los requisitos de admisibilidad, solicitamos a la Entidad ampliarlo hasta el 31-03-2025, tomando en cuenta que como está planteando actualmente cae en día no hábil.

RTA. Sí, de acuerdo.

47. Se solicita al Banco eliminar la cláusula penal al atentar el equilibrio contractual de las partes, propendiendo por la concertación directa o arreglo directo. De no aceptarse la eliminación de la cláusula penal, se solicita que la misma sea disminuida en su monto pues su estimación no tiene sustento técnico y jurídico, y se considera onerosa o demasiado cuantiosa, sin justificación legal o contractual.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

48. De acuerdo con lo solicitado en el Punto 3.2.5. Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la gestión del riesgo de ciberseguridad, HDI Seguros solicita la eliminación de la cláusula, por cuanto prevé una responsabilidad ilimitada y extensa para la Aseguradora, que no se relaciona o tiene vinculo jurídico con las actividades y buen control que desde el área de Ciberseguridad le atañe a las entidades vigiladas.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

49. De acuerdo con lo solicitado en el Punto 3.2.5. Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la gestión del riesgo de ciberseguridad, HDI Seguros informa que, bajo la previa demostración de un perjuicio y responsabilidad directa en un incidente de ciberseguridad, la aseguradora responderá únicamente por los perjuicios acreditados por el Banco y a sus clientes o terceros, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

50. Respecto del Anexo 4 - Anexo No. 4 Invitación Pública No. 001-2025 Políticas y Normas de Seguridad de la Información para Proveedores, y más específicamente en lo concerniente a:

- Los proveedores deberán tomar las medidas necesarias para remediar las vulnerabilidades detectadas en sus análisis o en los reportados por el banco, los ANS de remediación de vulnerabilidades no pueden ser superiores a los del banco.

Pedimos a la Entidad nos comuniquen cuáles son los tiempos o ANS definidos por el Banco y si nos los pueden compartir para revisarlos.

RTA.

Nivel de Criticidad de la Vulnerabilidad (Severidad)	Ambiente	Tempo SLA para corrección, a partir de la identificación
Crítica	Producción, Desarrollo, Pruebas	30 días
Elevada	Producción, Desarrollo, Pruebas	60 días
Moderada	Producción, Desarrollo, Pruebas	90 días
Baja	Producción, Desarrollo, Pruebas	120 días

51. Respecto de la siguiente clausula, solicitamos a la Entidad la eliminación de esta, ya que, también somos entes regulados por la SFC y tenemos la obligación de presentar el mismo reporte en las mismas fechas.

- El proveedor deberá generar un informe periódico cada 3 meses al buzón de ciberseguridad@itau.co con la cantidad total de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad presentados en los servicios que prestan al banco con el objetivo de dar cumplimiento al Formato 403 asociado a la Circular Externa 033 de 2020 impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia; de igual manera se debe reportar si no se presentaron incidentes.

RTA. El Proveedor debe dar aviso inmediato del incidente que se presente, asociado a seguridad de la información y ciberseguridad. Sin embargo, debe suministrar reporte trimestral de los incidentes presentados, así como también, si no se ha presentado incidente alguno.

SBS Seguros Colombia S.A.

Observaciones Generales

1. ENTREGA DE PROPUESTAS: Amablemente solicitamos a la entidad confirmar la capacidad máxima del buzón de correo electrónico para recibir archivos en PDF.

RTA. 30 megas por cada correo.

2. Agradecemos informar ¿Cuántas modificaciones y exclusiones se realizan mensualmente y cuál es la periodicidad con la que se reportan?

RTA. Modificaciones aproximadamente 10 al mes, por cambio número obligación.
Periodicidad Mensual 5to día hábil del mes.

3. Agradecemos informar los ANS que actualmente tienen o el esperado para atención de inclusiones, exclusiones, modificaciones y cobro.

RTA. SQR: Según horas hábiles detalladas en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones.
Inclusiones mensuales: Hasta 10 días hábiles después de la solicitud.
Modificaciones, Exclusiones: Hasta 3 días hábiles después de la solicitud.

4. Agradecemos a la entidad aclarar en el momento del pago del siniestro se debe solicitar para todos los casos visto bueno por parte del banco para dicho pago al asegurado o en su efecto pago al banco.

RTA. En pérdidas totales se debe pagar directamente al Banco y para pérdidas parciales se debe solicitar autorización al Banco.

5. Agradecemos a la entidad aclarar si cambia el proceso de radicación de siniestros teniendo que actualmente lo radica una persona del banco o sigue igual unos casos el banco otros casos el cliente y los que radica el cliente copiamos a la persona del banco.

RTA. Sí cambia, ya que los clientes deben radicar directamente a la aseguradora. El banco requiere los reportes para el seguimiento correspondiente al proceso.

6. Agradecemos a la entidad aclarar en el caso que cambie el proceso de radicación de siniestros donde el 100% de los casos lo radica el cliente como seria el proceso para que el cliente tengan en cuenta el canal y los requisitos.

RTA. Cuando la Aseguradora realiza el envío de toda la información de la póliza, se debe dar a conocer los canales de atención y radicación de los reclamos.

Observaciones Incendio:

7. Agradecemos a la entidad aclarar la forma en que se debe presentar la tasa, ya que en el documento "Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001-2025 Incendio y Terremoto", en el capítulo "4.5 DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE, Oferta económica", indican que la tasa a presentar debe expresarse con tres (3) decimales, sin IVA. Sin embargo, en el archivo "anexo 7" en el capítulo "Tarifa de recaudo por cada inmueble asegurado" indican

que la tasa a presentar debe ser expresada como tasa mensual con IVA y 4 decimales, la información entre documentos se contradice.

RTA. Tasa mensual con IVA expresada en porcentaje y 4 decimales.

8. Agradecemos a la entidad modificar los decimales de la tasa a presentar a: La tasa debe expresarse con dos (2) decimales.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

9. Agradecemos a la entidad aclaración sobre el valor del costo de recaudo, ¿este se mantiene en \$22.059 +IVA mensual por riesgo?

RTA. Sí, es correcto.

10. Solicitamos a la entidad informar si existe otro valor que la compañía de seguros deba asumir, diferente al costo de recaudo informado en el Pliego de Condiciones y anexo No.7.

RTA. No.

11. Agradecemos a la entidad permitir modificar el valor del amparo automático para nuevos inmuebles hasta \$5.000.000.000 por bien asegurado.

RTA. Sí, de acuerdo.

12. Agradecemos a la entidad modificar los tiempos de acuerdos de servicios, especialmente para aquellos casos con suma asegurada superior a \$5.000.000.000 y requieran inspección, ya que dependiendo de la zona geográfica donde se encuentre el riesgo puede tardar más de dos (2) días hábiles el proceso de inspección y confirmación.

Sugerimos lo siguiente:

- Riesgos Ubicados en Bogotá, Cali, Medellín y predios ubicados en un radio de 30 kilómetros del casco urbanos de estas ciudades, la entrega del informe se realizará en 5 días hábiles y la confirmación de aceptación o rechazo del riesgo se hará en 3 días hábiles.
- a. Para los riesgos ubicados en otras ciudades capitales, y riesgos ubicados en un radio de 30 kilómetros del casco urbano del municipio, la entrega del informe se realizará en 7 días hábiles y la confirmación de aceptación o rechazo del riesgo se hará en 3 días hábiles.
- b. Demas riesgos la entrega de informes se realiza en un máximo 10 días hábiles y la confirmación de aceptación o rechazo del riesgo se hará en 3 días hábiles.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud, dado que requerimos mantener estos niveles de servicio.

13. Solicitamos a la entidad indicar sí la base que se recibe mes vencido de cada portafolio corresponde a los créditos vigentes y desembolsados del mes inmediatamente anterior.

RTA. Sí, de acuerdo.

14. Agradecemos a la entidad indicar si es posible recibir la base de riesgos vigentes del portafolio de créditos hipotecarios mes vencido y no como actualmente se encuentra que es dos meses vencidos, lo anterior con el fin de tener el mismo esquema operativo de la póliza de leasing habitacional e hipotecarios.

RTA. Es de aclarar, que las inclusiones se envían mes vencido. La facturación va de acuerdo con el pago de los clientes.

15. Agradecemos a la entidad indicar en la base de riesgos cuales corresponden a uso exclusivo residencial, comercial o mixto.

RTA. Sí, de acuerdo.

16. Solicitamos a la entidad aclaración sobre lo informado en el Pliego de Condiciones en el numeral 6.14. Entrega de información a los asegurados, indicar si la entrega debe realizarse de forma física o al correo electrónico del banco o al del asegurado.

RTA. Vía correo electrónico para aquellos clientes de los cuales contamos con la información y el restante, vía correo físico.

17. Agradecemos a la entidad indicar ¿cuál es la estrategia para recolectar información de PIGT (plan integral de gestión de terremoto), cuentan con formulario para consolidar dicha información, número de pisos del edificio donde se encuentra el inmueble asegurado, año de construcción, tipo de material constructivo o ¿cuentan con alguna estrategia? ¿cuál es el % de completitud de información actual sobre la base de riesgos vigentes?

RTA. Se cuenta con un formato donde se registra la información, sin embargo, no tenemos información del 100% de la base de asegurados.

18. Agradecemos a la entidad enviar el detalle de los riesgos asegurados actualmente con la siguiente información según Decreto 2555 de 2010, y sus decretos modificatorios, así como la Parte I, Título III, Capítulo I y Parte II- Título IV, Capítulo II de la Circular Básica jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia:

- a. Dirección, longitud y latitud de cada uno de los riesgos asegurados
- b. Valor asegurado
- c. Uso del Riesgo
- d. Año de construcción de los riesgos asegurados.
- e. Número de pisos de la edificación en la cual se encuentra el inmueble asegurado
- f. Tipo Estructural (Concreto Reforzado, Mampostería, Acero, etc.).

RTA. Esta información será entregada para la elaboración de la Postura según fecha establecida en el Cronograma.

Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.

No. pregunta	PREGUNTA
1	Agradecemos a la entidad confirmar si es posible presentar indicadores financieros con corte a septiembre del 2024 RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
2	Agradecemos confirmar si es posible presentar solo una certificación de experiencia donde se cumpla con lo requerido en el apartado "Una certificación emitida por una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera, en la que acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas de Incendio, Terremoto y Líneas Aliadas, tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a TRES MIL MILLONES DE PESOS (\$3.000.000.000)." esto sin requerir la certificación adicional donde se acredite la experiencia con una entidad bancaria RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
3	Agradecemos a la entidad confirmar si es posible presentar certificación de experiencia sin las primas mínimas requeridas. RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
4	Se cuenta con el anexo de acuerdos de servicio en donde se establezca los lineamientos, actividades, responsables y tiempos de procesos relacionados a emisión, facturación, conciliación, cancelaciones, entre otros aspectos. RTA. Se cuenta con el anexo operativo enviado. Los ANS se elaboran conjuntamente con la aseguradora que resulte adjudicataria.
5	Aclarar si la modalidad será mensual vencida y como serán los reportes realizados por el banco. RTA. : Sí, es vencida. Los reportes son: inclusiones y modificaciones el 5to día hábil del mes. Facturación el 25 día hábil del mes.
6	Se podrá conocer la volumetría de riesgos que se emitirán mensualmente RTA. La información se enviará según fecha señalada en el Cronograma.
7	Se contará con la información completa de los riesgos (Ubicación, información de los asegurados, ciudad, valores asegurados discriminados para los ramos de generales entre otros) RTA. La información se enviará según fecha señalada en el Cronograma.
8	Se cuenta con alguna base y/o formato para realizar los reportes. RTA. Sí, se cuenta con una estructura definida.

9	<p>Por cual medio se realizará el reporte de inclusiones - Novedades y/o anulaciones durante la vigencia, se tiene algún formato establecido. RTA. Sí se tiene formato establecido. El medio es por canal seguro del Banco.</p>
10	<p>¿Teniendo en cuenta que es un producto de deudores como se maneja la mora de los clientes de la financiera? RTA. La prima de seguros se paga aun cuando la obligación esté en mora. Se deja de pagar cuando se cancelan o castigan.</p>
11	<p>¿Cuál es el plazo de pago del cliente a sus clientes? RTA. No es clara la pregunta, si se refiere al plazo de pago de los clientes al Banco, es mes vencido.</p>
12	<p>¿Qué descuentos se realizaría en banco sobre las primas? RTA. El Banco cobra las primas sin ningún tipo de descuento.</p>
13	<p>¿El pago del cliente ingresara por detalle o pagaran el total de las cuentas de cobro?. RTA. En el reporte de facturación está detallado por cliente. El pago se hace totalizado.</p>
14	<p>¿La compañía realiza los pagos de siniestros los martes y jueves, hay inconveniente teniendo en cuenta el ANS expuesto por la licitación de 3 días hábiles, esto se podría modificar? *Pregunta de indemnizaciones RTA. La definición de la reclamación se debe realizar en los tiempos solicitado por el Banco.</p>
15	<p>Solicitamos a la entidad compartir la siniestralidad detallada (cobertura afectada, año del siniestro, valor indemnizado o reservado, etc) de los últimos (5) años, pagados y reservados. RTA. La información se enviará en la fecha señalada en el Cronograma</p>
16	<p>existen ajustadores particulares que el banco requiera en tema de indemnización? RTA. No.</p>
17	<p>¿Existe alguna Política para el pago de indemnizaciones? ¿la indemnización se realizaría al banco Itaú o a cada asegurado? RTA. El pago de siniestros lo hace la aseguradora. Si es al Banco lo traslada al Banco para la aplicación correspondiente. Si la definición es para el Asegurado, la aseguradora debe hacer el traslado al cliente, previa autorización del Banco.</p>
18	<p>Agradecemos confirmar la cantidad de riesgos actuales y si es posible, la estimación de inclusiones mensuales a este colectivo. RTA. Esta información será enviada en la fecha señalada en el Cronograma.</p>
19	<p>Solicitamos a la entidad compartir el detalle de los riesgos informando: Valor asegurado, Dirección, Uso del Riesgo, Año de construcción de los riesgos asegurados., Tipo Estructural (Concreto Reforzado, Mampostería, Acero, etc), Número total de pisos, desde el nivel del terreno de los riesgos asegurado. RTA. La información de bienes asegurados se enviará en la fecha indicada en el Cronograma.</p>
20	<p>Para los créditos nuevos, que se otorguen posterior al inicio de vigencia de las pólizas, ¿la vigencia iniciará a partir de la fecha y hora de desembolso de cada crédito, confirmar si en este sentido la vigencia se requiere abierta o cerrada? . RTA. Sí a partir de la fecha y hora de la aprobación y/o desembolso y la vigencia finaliza cada 1 de junio, de acuerdo con el período de adjudicación.</p>
21	<p>por favor confirmar el porcentaje de los predios asegurados como residencial y comercial. ¿Qué actividades maneja los riesgos comerciales? Por favor confirmar la distribución de los riesgos entre rurales y urbanos. RTA. La información de inmuebles asegurados se enviará en la fecha señalada en el Cronograma.</p>

22	<p>¿Teniendo en cuenta la estratificación de los riesgos, remitir el porcentaje de los predios ubicados en los estratos 1 y 2? .</p> <p>RTA. En la actualidad no tenemos inmuebles asegurados en estos estratos.</p>
23	<p>¿Existe un estimado de crecimiento de la cuenta en cantidad de riesgos? ¿Cuál sería su dispersión geográfica?</p> <p>RTA. El banco no tiene dimensionado el crecimiento de la cartera por zona geográfica, se tiene de manera general. Esta información se enviará en la fecha señalada en el Cronograma.</p>
24	<p>¿Confirmar si el valor asegurable será el valor comercial del inmueble?</p> <p>RTA. El valor asegurado de los bienes objeto del seguro es el correspondiente a su valor comercial y la parte destructible, incluido el terreno. Aplica para todos los inmuebles asegurados actualmente.</p>
25	<p>Pueden por favor aclarar a que se refieren con la siguiente clausula: La aseguradora deberá aceptar dentro de la póliza los créditos y contratos leasing de aquellos clientes que no presenten renovación de endoso, previa notificación por parte del Banco.</p> <p>RTA. Se refiere a que el Banco reportará la inclusión de inmuebles por no presentación de la renovación de la póliza endosada por parte del cliente y esta debe realizarse de manera automática.</p>
26	<p>Pueden por favor aclarar a que se refieren con la siguiente clausula: Se mantiene la cobertura en la póliza, aun cuando se produzca la terminación del crédito y no se hayan realizado los traspasos correspondientes ya sea por terminación de la vigencia de la obligación o por prepago total de la deuda. Así mismo aplica para el tiempo de duración de los procesos judiciales adelantados para la recuperación de la cartera en caso de mora.</p> <p>RTA. Por la dinámica del producto de Leasing, se presenta que para esta línea de crédito, si bien termina el plazo para el pago de los cánones mensuales y se culmina el pago de la obligación, es decir queda con cartera en \$0, para el Banco, el contrato realmente se da por terminado solo hasta cuando el activo se transfiere su propiedad al locatario (Certificado en Registro), mientras tanto el activo sigue siendo de propiedad del Banco y debe mantenerse asegurado para mitigar cualquier riesgo.</p> <p>En cuanto a la asegurabilidad de los contratos en mora que se encuentran en proceso de recuperación de la cartera, tiene la misma condición anterior, en que el activo sigue siendo de propiedad del Banco y debe mantenerse asegurado para mitigar cualquier riesgo.</p>
27	<p>Se pide eliminar la siguiente clausula: Errores, omisiones o inexactitudes no intencionales: La aseguradora acepta adelantar los trámites necesarios para atender las solicitudes de corrección que presente el Banco, respecto de errores, omisiones o inexactitudes que se hayan presentado en el suministro de la información por parte del Banco o de la aseguradora, sin afectar de manera alguna las coberturas de la póliza.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>
28	<p>Pueden por favor aclarar y detallar siguiente clausula: Cláusula de 72 horas</p>

	<p>RTA. La cláusula de 72 horas en los seguros de incendio y terremoto se refiere a la posibilidad de que varios eventos naturales ocurran dentro de ese período de tiempo.</p> <p>Establece que cualquier pérdida o daño a la propiedad asegurada, derivado de un solo riesgo de incendio durante un período de 72 horas consecutivas, se considerará un solo evento y, por lo tanto, estará sujeto a un solo deducible y un solo límite de reclamación.</p>
29	<p>Se pide eliminar esta cláusula, para aplicar el deducibles de acuerdo con la cobertura afectada De presentarse una pérdida indemnizable bajo la presente póliza y sí para la misma existen deducibles diferentes, para efectos de la indemnización se aplicará únicamente el deducible más bajo y no la sumatoria de ellos.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud ya que se desmejoran las condiciones actuales.</p>
30	<p>Se pide modificar el deducible de terremoto a 1% del valor asegurable del ítem afectado por el siniestro con un mínimo de 2 SMMLV.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>

Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa

Pregunta 1: "6.10.1 Informe mensual dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes, posteriores al cierre, el cual deberá ser presentado por la aseguradora adjudicataria. Este informe debe contener los siguientes datos: identificación del cliente, nombres y apellidos, valor asegurado."

¿Hace referencia a un informe de cúmulos?

RTA. Se refiere a reporte de asegurados.

***Pregunta 2:** "PARÁGRAFO PRIMERO: El costo por cada transacción de recaudo del seguro de incendio y terremoto será de COP\$22.059 M/CTE (veintidós mil cincuenta y nueve pesos moneda corriente) más IVA por cada inmueble asegurado y será pagada al BANCO por la entidad aseguradora, y no por el deudor.*

Este valor se mantendrá sin variación alguna por el período de adjudicación del presente proceso de selección."

¿La tarifa de recaudo se pagará por única vez por vigencia?

RTA. La tarifa de recaudo se aplicará por el período de adjudicación y se cobra mensualmente por cada inmueble asegurado.

Pregunta 3: Bancaseg Hipotecario. Aplica días de gracia mayor a 60 días y periodos irregulares entre 30 y 59 días

Teniendo en cuenta que el pago de la prima es de 30 días por parte del banco. ¿Quién asumiría el pago de las primas del cliente que se encuentra en periodo de gracia? ¿O las primas quedarán en cartera hasta que el cliente normalice los pagos?

RTA. la prima se paga de acuerdo a la facturación del crédito, no por mes de desembolso. La aseguradora debe dar cobertura en el periodo de gracia.

Pregunta 4: ¿Para todos los productos aplica el pago de prima mensual a factor fijo?

RTA. Para todos los productos aplican las tasas mensuales incluido IVA por zona geográfica.

Pregunta 5: Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Plan Integral de Gestión de Terremoto (Circular Externa 06 de 2018) ¿El sistema del banco tiene la capacidad de alojar datos como Localidad, Barrio, Año de construcción, Longitud, Latitud y cantidad de pisos?

RTA. En la actualidad no se cuenta con el 100% de la información.

Pregunta 6: Respecto a las vigencias de los seguros, dice que será desde el 01 de junio a las 16:00 ¿Esta es una exigencia? ¿Qué otra opción podría existir? Dado que algunos sistemas están parametrizados para iniciar a las 23:59.

RTA. Se puede emitir la póliza de acuerdo con la hora parametrizada en el sistema de la aseguradora. Sin embargo, dentro de las condiciones particulares se debe dejar constancia de la hora y fecha de inicio de la cobertura.

Colmena Seguros Generales S.A.

1. Agradecemos a la entidad confirmar si existe tasa mínima de riesgo.

RTA. No.

2. Requisitos de admisibilidad: De manera cordial, requerimos a la entidad permitir adjuntar certificación que acredite expedición de pólizas colectivas tomadas por entidades financieras para una sola póliza relacionada con Seguro de Incendio.

RTA. Las dos certificaciones solicitadas se pueden aportar por el ramo de Incendio y Terremoto y que cumplan con lo requerido por el Banco.

3. Requisitos de admisibilidad: Respetuosamente, requerimos a la entidad permitir adjuntar certificación de experiencia de aseguramiento por un periodo de un año de vigencia.

RTA. Sí, de acuerdo.

4. Condiciones Técnicas: Solicitamos por favor discriminar el valor asegurado comercial del valor asegurado de terrenos.

RTA. El valor asegurado que se entregará ya lleva sumado valor del terreno, por lo cual, no contamos con la información por separado.

5. Agradecemos a la entidad por favor aclarar a qué se refieren con la condición especial de cobertura CXI.

RTA. La condición especial corresponde a que el desembolso de las operaciones de proyectos financiados por CXI, se realiza con avance de obra desde el 70%, para el resto de inmuebles es con avance de obra desde el 80%.

6. Respetuosamente solicitamos por favor, remitir la siniestralidad de la cuenta de los últimos 3 años, con valor reclamado y amparo afectado.

RTA. La información se enviará en la fecha señalada en el Cronograma.

7. Agradecemos a por favor enviar el listado total de los riesgos a asegurar con toda la información detallada requerida por la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia a la fecha así:

<p>Nos permitimos informar que en concordancia con el Decreto 4865 de 2011 emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reglamentado con la Circular Externa 011 de 2013 por la Superintendencia Financiera de Colombia, las compañías de seguros que comercializan la cobertura de terremoto en Colombia deben suministrar información de los riesgos asegurados a esta Superintendencia, con el propósito de estimar las reservas técnicas del ramo. Por ello y en concordancia con la citada circular, solicitamos amablemente nos suministren la siguiente información para cada uno de los inmuebles por asegurar en el presente proceso: Nombre</p>	<p>Descripción</p>
<p>Valor asegurable inmueble</p>	<p>Corresponde al valor asegurable para la cobertura de inmueble.</p>
<p>Valor asegurable contenido</p>	<p>Corresponde al valor asegurable para la cobertura de contenido (muebles y enseres, maquinaria y equipo, mejoras locativas, mercancías, etc.)</p>
<p>Municipio</p>	<p>Corresponde al Municipio en el cual se encuentra ubicado el inmueble.</p>
<p>Departamento</p>	<p>Corresponde al Departamento en el cual se encuentra ubicado el inmueble.</p>
<p>Dirección del inmueble</p>	<p>Corresponde a la dirección completa en que está ubicado el inmueble (Nomenclatura Oficial Vigente).</p>
<p>Coordenadas Geográficas</p>	<p>Corresponde a la localización geográfica del inmueble asegurado expresada como Longitud y</p>

Número de pisos

Latitud. Estas coordenadas geográficas pueden ser estimadas con un dispositivo de posicionamiento global (GPS).

Corresponde al número total de pisos que tiene el inmueble. El número de pisos se debe contar a partir de la planta baja sin incluir sótanos. En caso de que el edificio se ubique en zona de lomas y por la pendiente del terreno esté escalonado, el número de pisos debe contarse a partir del piso más bajo. Cuando existan mezanines estos se deben contar como pisos.

Rango de construcción

Corresponde al rango del año de construcción de la edificación: Antes de 1963, 1963-1977, 1978-1984, 1985-1997, 1998-2010, De 2011 en adelante

Uso riesgo

Corresponde al uso actual del edificio. Ejemplo: Residencial, Oficinas, Parquederos, Salud, etc.

Tipo estructural

Corresponde al material de construcción que soporta la estructura. Ejemplo: Concreto reforzado, Mampostería, Acero, Madera, Adobe, Bahareque o Tapia.

Irregularidad de la planta (Opcional)

La irregularidad de la planta hace referencia a una distribución asimétrica de los elementos resistentes. Registre si el inmueble tiene o no irregularidad en planta.

Irregularidad de altura (Opcional)

La irregularidad en altura hace referencia a una distribución no uniforme de los elementos resistentes en la altura del edificio. Registre si el inmueble tiene o no irregularidad de altura.

Daños previos (Opcional)

Daños previos hace referencia al evento en el cual la estructura del inmueble sufrió un daño por causa de sismos previos. Registre si el inmueble tiene o no daños previos.

Reparados (Opcional)

Partiendo del hecho de daño previo, registre si los daños fueron reparados o no.

Lo anterior teniendo en cuenta que reparar implica proveer de nuevo a la estructura de su capacidad sismo resistente, por tanto, si la reparación solo consistió en resane superficial se incluirá en "No reparados".

Estructura reforzada (Opcional)

Si la estructura ha sido reforzada se deberá indicar si el tipo de refuerzo registre si corresponde a traves coladas in situ o traves prefabricados o no tiene traves.



RTA. Esta información se enviará de acuerdo con la fecha señalada en el Cronograma, pero no se cuenta con el 100% de ella.

BBVA Seguros Colombia S.A.

Formato de Presentación de Preguntas Inquietudes y Solicitud de Aclaraciones. Invitación Pública No. 001-2025 Pólizas Incendio y Terremoto Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional - Pliego de Condiciones y Anexos					
N° de Pregunta	Identificación del aparte del pliego sobre el cual se genera la pregunta y/o inquietud			Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta
	Capítulo	Líteral	Página		
1	3	"3.2.1"	18	Requisitos adicionales de admisibilidad en relación con la atención:	Favor indicar "cobertura de servicio a nivel nacional" específicamente a que ciudades hace referencia RTA. A las ciudades donde tenga presencia la aseguradora.
2	3	"3.2.4"	19	Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la experiencia:	Es posible relacionar experiencia con el mismo establecimiento bancario en dos periodos diferentes Ej: periodo 2025-2026 y periodo 2023-2024? o en su defecto de otra entidad financiera distinta con un valor menor de \$300.000.000? RTA. No es posible acceder a esta solicitud. Las dos certificaciones se deben aportar de acuerdo con lo solicitado por el Banco.
3	6	6.18	32	6.18. CLÁUSULA PENAL En caso de incumplimiento por parte de la aseguradora adjudicataria de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones o en sus Anexos, en los tiempos aquí establecidos, quedará obligada a pagar al BANCO a título de pena, sin perjuicio del correcto cumplimiento de tales obligaciones o de la indemnización respectiva, el 10% del valor de las primas facturadas a la fecha del incumplimiento más los perjuicios adicionales que se demuestren efectivamente causados contra el BANCO.	Se observa que la cláusula impone: 1. Penalidad del 10% del valor de las primas facturadas a la fecha del incumplimiento. 2. La obligación de cumplir correctamente la obligación o indemnizar. 3. Perjuicios adicionales demostrables. Al aplicarse a "cualquiera de las obligaciones contenidas en presente pliego de condiciones o en sus anexos", esta cláusula podría resultar excesiva y romper el equilibrio contractual. Por ello se solicita modificarla, estableciendo topes o mecanismos de cuantificación dependiendo el tipo incumplimiento o grado de afectación. Así mismo, incluir el requerimiento previo de incumplimiento, estableciendo un plazo razonable de subsanación. En adición a que en consideración también se solicita una pólizas de cumplimiento por valor de \$1300.000.000. RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

4				Anexo No. 7 Invitación Pública No. 001-2025 Slip Condiciones Técnicas, ítem facturación	Por favor confirmar si el neto de primas propuesto en el slip, en reporte de primas llega completo sin de descuento de la retribución de Banco. RTA. Se traslada solo la parte que corresponde a la aseguradora.
5				Anexo No. 7 Invitación Pública No. 001-2025 Slip Condiciones Técnicas, ítem cobro de prima	Por favor aclarar si las pólizas tendrán vigencia mensual, trimestral o semestral, se solicita aclarar el alcance de la periodicidad de la cartera en cuanto al comportamiento del producto desde la emisión hasta el recaudo. RTA. Las primas se cobran de manera mensual.
6					Es posible compartir la estructura de los reportes (layout) para conocer los campos que viajan en la estructura, de cara la funcionalidad de cargue en el aplicativo. RTA. La información se enviará en la fecha señalada en el Cronograma.
7				anexo 10. Anexo Operativo	Se indica que para el caso de los endosos la aseguradora confirmara el valor de la prima mensual a cobrar, ¿Quién haría esta validación y confirmación? RTA. Lo hace el Banco de acuerdo con el cotizador entregado por la aseguradora.
8					El Banco Itau, enviará una sola base de facturación con cobro de prima o se enviará otra base adicional de clientes nuevos sin cobro de prima? RTA. Se entrega una base con el detalle de cobro de prima
9					¿Las líneas de crédito objeto de la licitación vendrán reportadas en una misma base o en bases separadas? RTA. En bases separadas.
10	6	6.11	29	PAGO DE LAS PRIMAS	Por favor aclarar si el recaudo de las primas va a ser depositado en cualquier entidad bancaria o se requiere apertura de cuenta Bancaria en ITAU. RTA. En cuenta de Itaú.
11	6	6.11	29	PAGO DE LAS PRIMAS	Este producto es objeto de manejar cartera pendiente? O es el Banco quien asume las primas en caso de mora del cliente? RTA. Sí, el Banco asume las primas en caso de mora.
12	6	6.11	29	PAGO DE LAS PRIMAS	Con que frecuencia el Banco itau maneja la periodicidad de pago de primas?. RTA. Mensual vencido.

13	6	6.11	29	PAGO DE LAS PRIMAS	La retribución puede ser pagada por la aseguradora al Banco Itaú conforme a la políticas de la compañía de seguros? O tienen algún circuito especial definido? RTA. Si se refiere a la tarifa de recaudo, ésta se descuenta de la facturación mensual, antes de pagar las primas a la aseguradora.
14	6	6.11	29	PAGO DE LAS PRIMAS	Para el pago de retribución y primas cual es el soporte requerido? RTA. Cuenta de cobro que el Banco envía mensualmente.
15	Anexo 7	Vigencia de la Cobertura	Condiciones mínimas	Se mantiene la cobertura en la póliza, aún cuando se produzca la terminación del crédito y no se hayan realizado los traspasos correspondientes ya sea por terminación de la vigencia de la obligación o por prepago total de la deuda. Así mismo aplica para el tiempo de duración de los procesos judiciales adelantados para la recuperación de la cartera en caso de mora.	Durante ese tiempo adicional (posterior a la terminación del crédito) quien va a asumir el pago de la prima? RTA. El Banco.
16	Anexo 7	Cobertura Básica	Condiciones mínimas	La Aseguradora indemnizará al Asegurado y/o Beneficiario, hasta el límite del valor asegurado, los daños y pérdidas materiales que sufra el inmueble descrito en la carátula de la póliza y/o en las condiciones particulares, que se originen de forma súbita, accidental e imprevista, como consecuencia directa de:	Teniendo en cuenta que no hay inspecciones para riesgos inferiores a 5.000 millones, agradezco confirmar si este monto sería el amparo automático requerido. RTA. Sí, es correcto.
17	Anexo 7	Cobertura Básica	Condiciones mínimas	La Aseguradora indemnizará al Asegurado y/o Beneficiario, hasta el límite del valor asegurado, los daños y pérdidas materiales que sufra el inmueble descrito en la carátula de la póliza y/o en las condiciones particulares, que se originen de forma súbita, accidental e imprevista, como consecuencia directa de:	En cuanto a la cobertura "Rotura Accidental de Vidrios", la misma no aplicaría como Asistencia y en exceso de ella?, porque la causa mas común es por AMIT, toda vez que en incendio solo se cubriría por explosión, o cuando hablan de que esta incluido y sin sublímite se refieren a cualquier causa y valor hasta el limite asegurado.por este concepto? RTA. En el slip se menciona rotura accidental de vidrios y a consecuencia de Amit.
18	Anexo 7	Cobertura Básica	Condiciones mínimas	La Aseguradora indemnizará al Asegurado y/o Beneficiario, hasta el límite del valor asegurado, los daños y pérdidas materiales que sufra el inmueble descrito en la carátula de la póliza y/o en las condiciones particulares, que se originen de forma súbita, accidental e imprevista, como consecuencia directa de:	La tentativa de Hurto y el hurto de partes sanitarias, se ampara bajo cual cobertura al momento del siniestro? RTA. Hurto calificado
19	Anexo 7	Cláusulas adicionales	Condiciones mínimas	Amparo automatico de nuevos inmuebles con 60 dias de plazo para el reporte, hasta \$10.000.000.000 por bien asegurado.	Para aquellos casos que presenten reclamación y no hayan sido reportados por el Banco, por favor aclarar el proceso a seguir para el reporte del mismo y los tiempos asociados. RTA. Esto se puede presentar para los desembolsos que se van realizando durante el mes. De existir algún caso, se debe reportar a

					Operaciones para que suministre la información correspondiente y confirme que si es un desembolso a reportar.
20	Anexo 7	Cláusulas adicionales	Condiciones mínimas	Errores, omisiones o inexactitudes no intencionales: La aseguradora acepta adelantar los trámites necesarios para atender las solicitudes de corrección que presente el Banco, respecto de errores, omisiones o inexactitudes que se hayan presentado en el suministro de la información por parte del Banco o de la aseguradora, sin afectar de manera alguna las coberturas de la póliza.	Por favor clarar el proceso a seguir y ANS que tendría el Banco para aclarar o corregir dichos errores, omisiones o inexactitudes. En caso de existir reclamación, el ANS del proceso se verá impactado RTA. Se hace ajuste al mes siguiente.
21	Anexo 7	Cláusulas adicionales	Condiciones mínimas	Variaciones del riesgo: La compañía de seguros acepta los riesgos en el estado y condiciones que se encontraban a la iniciación de la vigencia, sin embargo las variaciones o modificaciones en el estado de los mismos que ocurran durante la vigencia de la póliza están automáticamente amparados.	Por favor aclarar como el cliente o el banco va a reportar a la compañía de seguros dichas variaciones o modificaciones en el estado de los riesgos, así como los tiempos establecidos para realizarlo. RTA. Si se presentan casos ocasionales, se les da el mismo tratamiento de una emisión de póliza. En cuanto a valor asegurado, este se ajusta anualmente para la renovación.
22	Anexo 7	Cláusulas adicionales	Condiciones mínimas	Cláusula de Beneficiario Oneroso: En la presente póliza el Banco ostenta la calidad de Beneficiario a Título Oneroso dada su calidad de acreedor hipotecario o titular del derecho de dominio de los bienes dados en leasing.	El pago siempre se realiza al Banco como beneficiario oneroso? De no ser así por favor aclarar detalladamente en que casos se pagaría al asegurado y/o otros beneficiarios. RTA. El valor a indemnizar se debe girar a favor del Banco y en caso que se gire al asegurado el Banco deberá emitir la debida autorización.
23	Anexo 7	Cláusulas adicionales	Condiciones mínimas	Cláusula de 72 horas	Agradecemos detallar a que hace referencia esta cláusula RTA La cláusula de 72 horas en los seguros de incendio y terremoto se refiere a la posibilidad de que varios eventos naturales ocurran dentro de ese período de tiempo. Establece que cualquier pérdida o daño a la propiedad asegurada, derivado de un solo riesgo de incendio durante un período de 72 horas consecutivas, se considerará un solo evento y, por lo tanto, estará sujeto

					a un solo deducible y un solo límite de reclamación.
24	Anexo 9	OCURRENCIA Y AVISO:	2	En el caso en el que falte información de acuerdo con la validación inicial realizada mediante el Check List, el BANCO debe informar al Asegurado/Cliente que se debe completar y este deberá presentar la documentación completa, la cual será cargada a través del canal definido por la aseguradora.	Por favor aclarar si las solicitudes documentales adicionales que requieran ser realizadas deben canalizarse a través de banco, pues el contacto con el reclamante es directo con la aseguradora. RTA. Esto lo debe canalizar directamente la aseguradora.
25	Anexo 9	CIERRE:	3	Pago o indemnización: En caso de resultar el análisis y trámite del siniestro en pago/indemnización y de no contar con la documentación financiera desde el inicio del aviso del siniestro, el Analista/Ajustador procede a solicitar al Asegurador/Cliente y/o BANCO la siguiente documentación: a. Certificación Bancaria, que incluya tipo y número de cuenta. b. Si el pago se va a realizar directamente al cliente para las líneas de créditos que lo requieran, adjuntar: • Certificación del BANCO para autorizar el pago al tercero o cliente. • Demas documentos solicitados por la aseguradora como finiquitos o formato de aceptación de cifras.	Quando el pago sea directo al asegurado, siempre debe existir Autorización del banco para realizar el pago? Por favor aclarar en que casos no aplicaría. RTA. En pérdidas totales el pago se debe realizar al Banco. En caso de pérdidas parciales para realizar el pago al asegurado, el Banco debe dar autorización.
26	Anexo 9	CIERRE:	3	Una vez el Asegurado/Cliente aporte la documentación anteriormente relacionada, el Analista/Ajustador procede a realizar el pago a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria certificada por el Asegurado/Cliente y enviará copia del pago al BANCO, notificando mediante correo electrónico el soporte del pago.	por favor aclarar estas notificaciones a que cuentas o a quienes de ITAU se requieren realizar. RTA. Rta: Si la definición es que es al Banco, se debe realizar traslado a la cuenta definida por el banco. Si la definición es pago al asegurado, la aseguradora lo debe hacer directamente.
27	Anexo 9	CIERRE:	3	Cierre sin pago u objeción: En caso de resultar el análisis y trámite del siniestro en objeción, el Analista/Ajustador procede a enviar la carta de objeción al reclamante, y a su vez al BANCO.	por favor aclarar estas notificaciones a que cuentas o a quienes de ITAU se requieren realizar RTA. Si la definición es que es al Banco, se debe realizar traslado a la cuenta definida por el banco. Si la definición es pago al asegurado, la aseguradora lo debe hacer directamente.
28	Anexo 9	CIERRE:	3	Para los casos que se encuentren en estado "Pendiente" la ASEGURADORA notificará, - mediante correo electrónico, las respectivas observaciones al BANCO, los motivos de no definición del reclamo.	por favor aclarar estas notificaciones a que cuentas o a quienes de ITAU se requieren realizar, con que periodicidad y corte esperan estas notificaciones, toda vez que el estado de los casos es dinámico y en ocasiones el pendiente depende del asegurado RTA. : Si se trata de siniestros, se hace reunión semanal para ver el estado de las mismas. Las notificaciones son directamente aseguradora al cliente.

29	Anexo 7	Clausulas Adicionales	Condiciones Minimas	Cláusula de Índice Variable hasta el valor equivalente a la variación porcentual mensual del Índice de Precios al Consumidor establecida por el DANE	<p>Anexo 10 Clausulas Adicionales NA Anexo No. 10 - Hoja Condiciones generales - Clausulas Adicionales "Se especifica inclusion de esta cobertura basados en el IPC Mensual.</p> <p>¿Hay la posibilidad de que esta condicion se maneje Anualmente bajo el IPC del año anterior?." RTA. El ajuste anual se realiza de acuerdo con la Norma (Circular 032).</p>
30	Anexo 7	Clausulas Adicionales	Condiciones Minimas		<p>Hay posibilidad de inclusion de Actividades excluidas para riesgos que desarrollen las siguientes operaciones industriales? de ser positivo se solicita incluir dentro de las actividades restringidas, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos Petroleros, Petroquímicos, Empresas que Extraen, Transforman, Producen, Almacenan, Transportan Hidrocarburos; Sean Líquidos o Gaseosos, en forma de Crudo o Refinado, Incluyendo Oleoductos, Gasoductos Y Polductos. - Sedes Políticas. - Estaciones de Policía o Instalaciones Militares. - Riesgos Mineros Incluyendo Cavernas, Túneles, Galerías, Socavones; Incluyendo Equipo Subterráneo de Ventilación, Explotación o Transporte. - Bosques, Cosechas, Cultivos. - Obras Civiles Terminadas, tales como pero no limitadas a Caminos, Carreteras, Pistas de Aterrizaje, Túneles, Presas, Diques, Ataguías. - Depósito/Fábrica de Colchones y Espumados. - Depósito/Fábrica de Pirotecnia. - Depósito/Fábrica de Solventes (Pegantes, Cauchos, Pinturas, Artes Gráficas). - Aserraderos y carpinterías. - Almacenes Generales de Depósito. - Depósito/Fábrica de Ceras, Betunes, Similares. - Invernaderos. - Discotecas, Clubes Nocturnos, Bares, Restaurantes. - Moteles. <p>RTA.No es posible acceder a esta solicitud ya que se desmejoran las condiciones actuales.</p>
31	Anexo 7	Clausulas Adicionales	Condiciones Minimas		<p>El producto contempla en la actualidad Seccion de asistencias. Se tiene un minimo de asistencias? RTA. No contempla asistencias.</p>
32					<p>Es posible conocer los flujos de procesos que intervienen en el E2E de la colocación del producto de crédito? RTA.</p>



33					Respecto al conocimiento de cliente en la vinculación y pago de siniestro, sería ITAU el encargado de dicho conocimiento de cliente? RTA.El cliente realiza este proceso para el otorgamiento del crédito hipotecario o leasing habitacional.
34					En todo momento seguros tendrá acceso al soporte o contrato de la póliza asociada al cliente, cumpliendo con la legislación colombiana? RTA. No es clara la pregunta, por ley tanto el Tomador como el cliente debe tener toda la información relacionada con la póliza.

AXA Colpatría Seguros S.A.

OBSERVACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES.

1. NUMERAL 1.3: INSTRUCCIONES: Respecto a las indicaciones para la presentación de la postura y entrega de los requisitos de admisibilidad, agradecemos a la entidad dar claridad de como deben ser entregados los documentos tanto de la etapa de requisitos de admisibilidad como de la oferta, toda vez que en este numeral punto v) se indica "(..) Presentar tanto los requisitos de admisibilidad, como las posturas en formato digital, debidamente numerados y con índice a los correos electrónicos previstos en el Pliego de Condiciones y sus documentos complementarios (..)" y en este mismo numeral, pero en el punto vii) se indica "(..)Los documentos que acrediten los requisitos de admisibilidad señalados en el presente pliego deberán ser remitidos en formato PDF y cada uno deberá estar debidamente nombrado de acuerdo con el contenido para su fácil identificación. En el correo electrónico de remisión, se deberá indicar el número total de archivos que se enviarán, el nombre de cada archivo y el número de correos a remitir, en caso de que sea más de uno. (..)" por lo cual ambas condiciones van en contravía y difieren la una de la otra.

RTA. El envío de los documentos se debe realizar vía correo electrónico y en caso de que se requieran varios archivos, cada correo se deberá numerar. Ej. Parte 1, Parte 2.

2. NUMERAL 1.5 CRONOGRAMA: Agradecemos a la entidad para la actividad "Entrega de información por parte de las aseguradoras sobre el cumplimiento de los requisitos adicionales de admisibilidad" si es correcto entender que la misma finaliza a las 11:59 pm del día establecido en el Cronograma.

RTA. Sí, es correcto.

3. NUMERAL 2.12. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURAS: Agradecemos a la entidad informar la fecha en la que las Aseguradoras tendrán plazo para la realización de esta actividad ya que la misma no se encuentra relacionada dentro del Cronograma que establece la entidad.

RTA. Se adjunta Adenda con Cronograma ajustado.

4. NUMERAL 2.13. RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS FORMULADAS RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN PARA PRESENTAR POSTURAS: Agradecemos a la entidad informar la fecha en que será realizada esta actividad, ya que la misma no se encuentra relacionada dentro del Cronograma que establece la entidad.

RTA. Se adjunta Adenda con Cronograma ajustado.

5. NUMERAL 2.6 PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS y NUMERAL 2.16. ENVÍO DE LAS POSTURAS: Agradecemos a la entidad informar si para la etapa de requisitos de admisibilidad y la etapa de entrega de la postura, es aceptada la firma digital de Representante legal. Entendiéndose como firma digital aquella realizada a mano alzada y digitalizada la cual otorga la misma validez y presunción de autenticidad de la que gozan los documentos suscritos físicamente para efectos de su valoración de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2364 de 2012.

RTA. Sí, de acuerdo.

6. NUMERAL 2.16. ENVÍO DE LAS POSTURAS. Agradecemos a la entidad informar cual es la capacidad que tiene el buzón del correo, para recibir los documentos de las posturas, y que en caso de que los archivos e la oferta supere dicho peso, se puede dividir el archivo y en el cuerpo del correo indicar ejemplo: parte 1 de 3, parte 2 de 3 y parte 3 de 3. En este caso sería la única excepción de no dejar el cuerpo del correo en blanco como lo indica este numeral.

RTA. 30 megas por correo. Se puede fraccionar, indicando en el Asunto Parte 1, Parte 2.

7. Con base a la observación anterior, agradecemos así mismo a la entidad ajustar este criterio establecido en el NUMERAL 2.16. ENVÍO DE LAS POSTURAS, en caso de que la postura deba ser enviada en varios correos por el peso de los archivos. *“Cada compañía aseguradora, sea que se presente de manera singular o en coaseguro, deberá presentar una sola postura. En caso de recibir varios correos electrónicos de una misma aseguradora, solo se tendrá en cuenta el primero de ellos que contenga la postura.”*

RTA. Así está la definición en el Pliego de Condiciones.

8. NUMERAL 3.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD. Amablemente se solicita a la entidad aclarar el requerimiento establecido en el subnumeral ii. Certificado de

Autorización Emitido por la Superintendencia Financiera, dado que se entiende que es el mismo requisito requerido en el subnumeral

- i. Certificado de Autorización Emitido por la Superintendencia Financiera: “- *El certificado de Existencia y Representación Legal de la aseguradora expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia. En dicho certificado deberán constar los ramos que tiene autorizados para operar.*” Si es un documento distinto que se requiere en este subnumeral, agradecemos informar cual es.

RTA. Es el mismo documento.

9. NUMERAL 3.1. REQUISITOS BÁSICOS DE ADMISIBILIDAD. iv. Acuerdo de confidencialidad. Agradecemos a la entidad confirmar si el acuerdo de confidencialidad requerido en la etapa de requisitos de admisibilidad corresponde al aportado previamente suscrito y enviado en la etapa de manifestación de interés, o si el mismo requiere nuevamente ser actualizado en fecha y firma.

RTA. Es el mismo documento.

10. NUMERAL 4.4. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES: Agradecemos a la entidad informar si esta condición debe ser acreditada mediante certificación suscrita de representante legal junto con los documentos requeridos para la presentación de oferta.

RTA. De acuerdo con lo señalado en el Pliego de Condiciones, “con la firma de la propuesta el representante legal de la sociedad oferente afirmará, bajo la gravedad de juramento, que la misma no se halla incurso en inhabilidades ni incompatibilidades”.

11. NUMERAL 4.5. DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE: Respecto al Punto “(..)vi. *Estados Financieros: Balance General y Estado de Resultado Comparativos de los tres (3) últimos años con corte al 31 de diciembre, con sus respectivas notas, cada uno debidamente certificado y dictaminado(..)*” agradecemos a la entidad informar si los cortes requeridos de los estados financieros deben corresponder a los años 2021,2022 y 2023 o a los años 2022,2023 y 2024.

RTA. Deben corresponder a los años 2024, 2023 y 2022.

12. NUMERAL 4.6. DECLARACIONES DE LA ASEGURADORA A LA PRESENTACIÓN DE LA POSTURA: Agradecemos a la entidad informar si esta condición debe ser acreditada mediante certificación suscrita de representante legal junto con los documentos requeridos para la presentación de oferta o si ya se da por entendido el cumplimiento de esta condición con la presentación de la misma.

RTA. Sí, de acuerdo y para el efecto se debe presentar el Anexo “Carta de Presentación de la Postura”.

13. NUMERAL 5.1.CONDICIONES DE COBERTURA: Agradecemos a la entidad informar si al indicarse esta condición “(..)Adicionalmente, la Aseguradora deberá remitir las Condiciones Generales de la Póliza y las particulares adicionales que decida proponer siempre que no contravengan lo señalado en el Anexo 7(..)”, es correcto entender que las Aseguradoras deberán entregar un Slip de condiciones adicionales al Anexo 7 o si esta condición corresponde a la aceptación de este anexo suscrito por representante legal.

RTA. Se adjunta nuevamente Anexo 7 para diligenciar los comentarios de la aseguradora al lado derecho.

14. NUMERAL 5.1. CONDICIONES DE COBERTURA: Agradecemos a la entidad informar si las Condiciones Generales de la Póliza y las particulares que decida proponer la aseguradora, hacen parte y deben ser entregados junto con los documentos que componen la oferta.

RTA. De acuerdo con los términos del Pliego de Condiciones, “la Aseguradora deberá remitir las Condiciones Generales de la Póliza y las particulares adicionales que decida proponer siempre que no contravengan lo señalado en el Anexo 7”.

15. NUMERAL 6.14. ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS: Agradecemos a la entidad confirmar el porcentaje de asegurados que cuentan con correo electrónico para envió de comunicados.

RTA. Se tiene alrededor del 95% de la base de clientes con correos electrónicos.

16. NUMERAL 6.18 CLAUSULA PENAL. Agradecemos a la entidad eliminar la siguiente clausula, debido a que en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, las mismas seria cubiertas por la póliza de cumplimiento, que cuenta con un valor indemnizatorio suficiente para cubrir este tipo de indemnizaciones, en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas por la adjudicación.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

OBSERVACIONES AL ANEXO 9 SINIESTROS

17. ACUERDOS Y RESPONSABILIDADES: Subnumeral II) Agradecemos a la entidad modificar los tiempos de respuesta de las reclamaciones a un plazo de 5 días Para los pagos y objeciones y para que ya sea para que se vea reflejado el dinero en la cuenta que acredite el Asegurado/Cliente o la presentación de la respectiva objeción.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

18. ATENCIÓN DE SINIESTROS – Agradecemos a la entidad confirmar si el anexo No 9 se debe entregar firmado por representante legal y si se debe entregar en la oferta.

RTA. Sí, de acuerdo.

19. ATENCIÓN DE SINIESTROS – REPORTERÍA: Agradecemos a la entidad permitir modificar la periodicidad de entrega semanal a mensual los 10 primeros días hábiles.

RTA. No, dado que si no contamos con este reporte no podemos hacer seguimiento.

20. NUMERAL 2) ANALISIS Y TRAMITE: Sobre la condición *El Analista/Ajustador, valida la información aportada del siniestro e inicia el proceso de ajuste de acuerdo con criterios objetivos de coberturas y condiciones técnicas del producto. En el caso en el que el Analista/Ajustador requiera aclaraciones, información o documentación adicional, lo comunicará al cliente o reclamante. El tiempo para esta notificación es de tres (3) días hábiles, contados desde el cargado por parte del Asegurado/Cliente, agradecemos modificar los tiempos de respuesta de las reclamaciones a un plazo de 5 días).*

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

21. NUMERAL 4) REPORTERÍA: Agradecemos a la entidad permitir realizar la entrega del reporte de siniestros de forma mensual al Banco .

RTA. No, dado que si no contamos con este reporte no podemos hacer seguimiento.

22. NUMERAL 4) REPORTERÍA: Cuando el Banco inicie un nuevo proceso de Licitación, agradecemos a al entidad permitir la entrega de la siniestralidad de la cuenta, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

23. Agradecemos a la entidad confirmar si el anexo No 10 se debe entregar firmado por representante legal y si se debe entregar en la oferta.

RTA. Sí, de acuerdo.

OBSERVACIONES AL ANEXO 10 ANEXO OPERATIVO

24. OPERAC. BANCASEG HIPOTECARIO Y HABITACIONAL

ATENCIÓN A SOLICITUDES: Para información requerida por el banco para atender solicitudes de quejas y reclamos: entes gubernamentales, jueces de la república solicitamos a la entidad por favor ampliar el tiempo a 4 horas.

RTA. Los tiempos de SQR son los establecidos por el Banco.

25. ADMIN.ACTIVO-RECUPERACIONES

PERIODICIDADES: Agradecemos a la entidad informar volúmenes promedio de casos para cada periodicidad entendiendo que son mensual, bimensual, trimestral, semestral y anual.

RTA. La información se entregará en la fecha señalada en el Cronograma.

26. DIAS DE GRACIA: Agradecemos a la entidad confirmar si en los reportes de asegurados para facturación, se informa los días de gracia, para poder realizar los controles de pago de la prima.

RTA. No se tiene, sin embargo el pago de prima va con relación a la facturación y periodicidad del cliente no del desembolso.

27. ADMINIST. LEASING - REPORTES: Agradecemos a la entidad por favor especificar en fecha se deben enviar los correspondientes reportes.

RTA. Inclusiones: 5to día hábil mes

Facturación: día 25 del mes

28. ATENCION DE SOLICITUDES: Agradecemos a la entidad por favor especificar cuáles son los tiempos SAC del Banco, para la entrega de copias pólizas y Certificaciones.

RTA. Personal Bank y Banca Privada 4 horas

Itaú Sucursales 8 horas

Entes de control 2 horas

OBSERVACIONES ADICIONALES

29. Agradecemos remitir la cantidad de riesgos asegurados, y el detalle de la siniestralidad de los últimos 5 años. En caso negativo y de no remitir la anterior información, agradecemos se informe la cantidad de riesgos y el porcentaje de siniestralidad durante este periodo.

RTA. La información será enviada en la fecha señalada en el Cronograma.