

PREGUNTAS ASEGURADORAS INVITACIÓN PÚBLICA No. 001-2024

SEGUROS ALFA S.A.:

Pr eg un ta	PÁ G I N A	Doc um ent o	NUMER AL	TEXTO CITADO	PREGUNTA	RESPUESTA
1	N A	Ane xo No. 7 Slip Con dici one s Téc nica s Invit ació n Públ ica No. 001 - 202 4	1. AMPAR OS	<p>VIDA: La Compañía Aseguradora Ampara el fallecimiento del asegurado por cualquier causa, fallecimiento del asegurado por cualquier causa y sin exclusiones, a partir de la fecha de aprobación y/o desembolso del crédito. Muerte presunta por desaparecimiento: según los términos de ley señalados en el Código Civil de la Legislación Colombiana. Nota: En la nueva Licitación la aseguradora debe aceptar los riesgos que fueron aprobados en la vigencia anterior y bajo las condiciones de</p>	<p>Agradecemos a la entidad aclarar cuáles fueron los riesgos aprobados en la vigencia anterior y qué riesgos adicionales se incluyeron en esta nueva vigencia (si los hay).</p>	<p>RTA. De acuerdo con el cronograma establecido, esta información se entregará el 7 de junio de 2024 a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los requisitos de admisibilidad al último cierre disponible a esa fecha y la totalidad de la base se entregará a la aseguradora que resulte adjudicataria.</p>

				suscripción que regían en el momento de la aprobación del crédito, aun cuando éste haya sido desembolsado posteriormente.		
2	NA	Anejo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001 - 2024	2. Grupo Asegurado: VALOR MÁXIMO ASEGURADO INDIVIDUAL	Seis mil millones de pesos \$6.000.000.000 para cada asegurado.	Agradecemos a la entidad aclarar si los \$ 6.000.000.000 de suma máxima asegurada por cada asegurado corresponde a uno o varios créditos, igualmente agradecemos suministrar la relación detallada de los asegurados con valor asegurado a \$ 6.000 millones.	RTA. Sí es correcto, la suma asegurada es por cliente y puede ser en una o varias obligaciones. Según cronograma establecido, la información se entregará el 7 de junio de 2024, a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
3	NA	Anejo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública	3. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA Y PLAZOS	Entre 60 meses y 360 meses. Reestructuraciones hasta 360 meses incluyendo el plazo inicial del crédito.	Agradecemos a la entidad indicar cuál es el plazo promedio de los créditos, tanto en hipotecario como de leasing habitacional.	RTA. Plazo promedio crédito hipotecario: 172 meses y plazo promedio leasing habitacional: 221 meses.

		No. 001 - 2024				
4	NA	Anejo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001 - 2024	4. CONDICIONES ECONOMICAS	Tasa de Riesgo mensual expresada en porcentaje y máximo de tres (3) decimales	Agradecemos a la entidad aclarar si la nueva tarifa aplica para todos los créditos (nuevos y antiguos) o sólo los nuevos	RTA. Sí, es correcto, para todos los créditos.
5	NA	Anejo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001 -	4. CONDICIONES ECONOMICAS	Tasa de Riesgo mensual expresada en porcentaje y máximo de tres (3) decimales	Agradecemos a la entidad aclarar, en caso de que exista alguna distinción de la tarifa para los antiguos y nuevos asegurados, cuáles son las tarifas de los créditos vigentes y de las vigencias anteriores	RTA. No, la nueva tarifa aplica tanto para créditos antiguos como para los nuevos.

		2024				
6	NA	Anejo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001 - 2024	5. CLASULAS: AMPARO AUTOMATICO	Hasta \$450.000.000 sin declaración de asegurabilidad. De \$450.000.001 hasta \$1.000.000.000 siempre y cuando en la declaración de asegurabilidad no se evidencie un mal estado de salud. Inclusión automática de ex empleados convenionados sin declaración de asegurabilidad hasta 153 SMMLV	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si es correcto entender que, para valores entre 450 y 1000 millones, además de solicitar declaración de asegurabilidad, se realizará exámenes médicos excepto para aquellos casos donde la patología declarada aparezca en la tabla de extra-primas.	RTA. Sí, es correcto. Se practicará exámenes médicos si la patología declarada no se registra en la tabla de extra primas.
7	NA	Anejo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001 - 2024	5. CLASULAS: VIGENCIA CARTA DE APROBACIÓN	La validación de la edad del cliente se realizará en el momento que se emite la carta de aprobación del crédito hipotecario y contrato leasing habitacional, la cual tiene una vigencia para proyectos financiados por el Banco (Cxl) de hasta 540 días y para el resto de las líneas de vivienda, de hasta 180 días. En caso de que el	Agradecemos a la entidad, informar cuantos créditos pre-aprobados cumplen esta condición y de ser así, confirmar que tarifa se debe mantener (actual vigente o la aceptada una vez se adjudique las nuevas condiciones)	RTA. Es una condición general para todos los créditos preaprobados y se aplica la tarifa establecida en el momento del desembolso.

				cliente cumpla la edad máxima de ingreso en este período, no requiere proceso de exámenes médicos.		
8	NA	Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001 - 2024	5. CONDICIONES OPERATIVAS	La aseguradora deberá enviar al deudor asegurado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de iniciación de cobertura, una copia de la póliza y del certificado individual de seguro; así mismo deberá enviar al Banco el comprobante de remisión de dichos documentos, dentro de los dos días siguientes a su envío.	Agradecemos a la entidad confirmar si dentro de la estructura de la base de asegurados, suministrará la información (correo) del asegurado para envío de certificados, o por el contrario confirmar si es la entidad que envía directamente al deudor.	RTA. El Banco entregará a la aseguradora adjudicataria, la información de los clientes, para el envío de la copia de la póliza y certificado individual de seguro a cada cliente.
9	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv)	Solicitamos amablemente a la entidad mostrar en la base de asegurados los plazos de los créditos vigentes	RTA. Sí, de acuerdo.

				siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."		
10	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad indicar el % de asegurados que han ingresado bajo la cláusula de amparo automático	RTA. Esta información está contemplada en la base de asegurados que se entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido todos los Requisitos de Admisibilidad.
11	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No.	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información	Solicitamos amablemente a la entidad indicar cuántos asegurados, de la cartera vigente, son exempleados convenionados.	RTA. De acuerdo con el cronograma establecido, esta información será entregada el 7 de Junio de 2024, a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

		001 - 202 4		estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."		
12	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad indicar cuántos asegurados son extra-primados.	RTA. De acuerdo con el cronograma establecido, esta información será entregada el 7 de Junio de 2024, a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
13	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar a qué corte se tiene la información a suministrar.	RTA. La información se suministrará con corte a Abril 30 de 2024.

		n Pública No. 001 - 202 4	TAR POSTUR A	sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."		
14	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad compartir el detalle de asegurados vigentes de por lo menos el corte más reciente donde podamos discriminar edad al corte (o fecha de nacimiento), valor asegurado, si está o no extra primados, fecha de desembolso y fecha de terminación del crédito.	RTA. De acuerdo con el cronograma establecido, esta información será entregada el 7 de Junio de 2024, a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
15	12	Pliego de Condiciones	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la	Solicitamos amablemente a la entidad indicar cuántos individuos cuentan con edades superiores a los	RTA. De acuerdo con el cronograma establecido, esta información será entregada el 7 de Junio de 2024, a las

		one s Invit ació n Públ ica No. 001 - 202 4	NECESA RIA PARA PRESEN TAR POSTUR A	información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	72 años+364 días y sus valores asegurados.	aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad
16	12	Plie go de Con dici one s Invit ació n Públ ica No. 001 - 202 4	2.8. ENTREG A DE LA INFORM ACIÓN NECESA RIA PARA PRESEN TAR POSTUR A	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad suministrarnos la tasa de caída mensual del total de la cartera.	RTA. Hipotecario: Saldo punta Dic/23:0,07% En/24:-0,36% Feb/24:-0,23% Mzo/24:-0,20%  Leasing Habitacional: Saldo punta Dic/23:-0,60% En/24:-0,62% Feb/24:-0,94% Mzo/24:-0,58%

17	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	<p>2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA</p> <p>"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."</p>	Solicitamos amablemente a la entidad suministrar la proyección de colocaciones de créditos nuevos para los próximos dos años.	RTA. De acuerdo con el cronograma establecido, esta información será entregada el 7 de Junio de 2024, a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
18	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	<p>2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA</p> <p>"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la</p>	Solicitamos amablemente a la entidad el detalle de primas de los últimos 5 años.	RTA. Esta información se entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

				persona designada por la Aseguradora para el efecto..."		
19	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Agradecemos a la entidad compartir el detalle de siniestralidad ocurrida en los últimos 5 años, donde se evidencie la fecha de ocurrencia del siniestro, la fecha de aviso del siniestro, amparo afectado, valor pagado y valor en reserva de aviso.	RTA. Esta información se entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
20	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de	Solicitamos amablemente a la entidad el % de siniestros que fueron objetados.	RTA. Esta información se entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

				la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."		
21	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad nos indique si, en caso de tener detalle de siniestros, el número de siniestro es único o éste puede aparecer varias veces. En caso de que no sea único, explicarnos por qué sucede esto.	RTA. Sí puede suceder que se tenga varios siniestros de un mismo cliente dado que existen varios productos en la cartera de hipotecario y por cada uno que el cliente haya adquirido se tramita una reclamación independiente.
22	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los	Solicitamos amablemente a la entidad nos confirme si la información siniestral compartida ya incluye tanto el cubrimiento de preexistencias, así como la NO solicitud de declaración de asegurabilidad, para asegurados con edad menor a 73 años y valor asegurado menor o igual a 450 millones.	RTA. La información de la siniestralidad incluye todos los siniestros incurridos, independientemente del valor asegurado y se entregará el 7 de junio de 2024 a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

		- 202 4		deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."		
23	12	Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001 - 2024	2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	"En la fecha indicada en el Cronograma, el Banco hará entrega de la información a que se refiere .... esto es, información sobre: i) El seguro vigente, ii) la cartera, iii) información estadística de los deudores o locatarios asegurados, iv) siniestralidad de la cartera, para lo cual se enviará vía correo electrónico a la persona designada por la Aseguradora para el efecto..."	Solicitamos amablemente a la entidad nos informe la tarifa actual y la tarifa usada en las vigencias anteriores.	RTA. En el link <a href="https://banco.itaú.co/web/personas/seguros#Licitaciones-2019">https://banco.itaú.co/web/personas/seguros#Licitaciones-2019</a> , se encuentran publicadas las condiciones de los procesos adjudicados desde 2019.
24	23	Pliego de Condiciones Invitación	4.4. DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE CON LA POSTURA	b) Oferta económica: Las compañías de seguros deben presentar su Postura, en los términos del parágrafo 1 del artículo 2.36.2.2.16 del	Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si compartirá un formato para la presentación de postura o por el contrario cada compañía está en la libertad de usar un formato propio.	RTA. La aseguradora debe presentar las condiciones técnicas en el formato del Anexo No. 7 Slip de Condiciones Técnicas al lado derecho y puede incluir anexos en caso que lo requiera.

		Pública No. 001 - 2024	Decreto 2555 de 2010, en consonancia con lo estipulado por la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 – Parte I – Título III – Capítulo I, esto es, como una tasa de prima mensual, expresada en porcentaje del monto asegurado. La tasa debe expresarse con tres (3) decimales. La oferta económica deberá expresarse en letras y números. En caso de contradicción prevalecerá la información en letras		
25	1	Anexo No. 8 Carta de Presentación de la Postura - Invitación Pública	Párrafo 3 ".Declaro bajo la gravedad de juramento que, en caso de ser aceptada la Oferta, la Aseguradora se compromete a otorgar cobertura a partir del 1 de septiembre de 2022 a las 00:00h, así como a expedir la póliza correspondiente dentro del plazo	Solicitamos amablemente a la entidad aclarar la fecha de cobertura	RTA. Vigencia: 31 de Agosto de 2024 a las 24:00 horas Hasta al 01 de Septiembre de 2026 a las 00:00 horas.

		ica 001 - 202 4		establecido en los Pliego de Condiciones .."		
26	5	Plie go de Con dici one s Invit ació n Públ ica No. 001 - 202 4	BREVE DESCRIP CIÓN DEL BANCO	En adición a lo anterior, se incluye como Anexo No. 1 en el presente Pliego de Condiciones una descripción general del Banco. Esta descripción corresponde a información actual del Banco, que podrá cambiar durante la vigencia del seguro a contratar, la cual será enviada el 7 de junio de 2024, junto con la información necesaria para presentar postura, según cronograma establecido.	Agradecemos a la entidad remitir el Anexo No 1	RTA. De acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones, este Anexo se entregará el 7 de Junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
27	17	Plie go de Con dici one s Invit ació n Públ ica No. 001 -	Experie ncia y atenció n	Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendenci a Financiera de	Teniendo en cuenta que el Estatuto Organico del Sistema Financiero indica gran cantidad de Entidades Financieras, entre ellas los Bancos, muy cordialmente agradecemos a la entidad aceptar presentar dos certificaciones de entidades Bancarias, con el ánimo de contar con la pluralidad de ofertas que establece la norma.	RTA. Sí, de acuerdo.

		202 4	Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing habitacional:	De no ser aceptado esta reconsideración agradecemos nos suministre el listado de Entidades Financieras donde se identifique el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing habitacional.
--	--	----------	--	--

#### ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA:

1. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ... La información debe entregarse adjunta a una comunicación suscrita por el representante legal de la aseguradora y dirigida a Marco Andrés Guío Duque – Gerencia Banca seguros al correo electrónico [marco.guio@itau.co](mailto:marco.guio@itau.co) , con copia a [nancy.buitrago@itau.co](mailto:nancy.buitrago@itau.co) y [gloria.carvajal@itau.co](mailto:gloria.carvajal@itau.co) , hasta las 11.59 p.m. de la fecha señalada en el Cronograma

- Agradecemos a la entidad, se confirme que debe indicar la carta o sí, manejan un formato que pueda ser compartido a las aseguradoras.

RTA. No contamos con formato y la aseguradora puede elaborar la comunicación adjuntando los requisitos solicitados y firmada por Representante Legal.

2. Reaseguro:
  - ¿la certificación de los reaseguradores puede estar dirigidas a otras compañías?
  - Se solicita a la entidad, se permita dar cumplimiento a estos requisitos, con una certificación firmada por el representante legal de la aseguradora, donde se relacionen los reaseguradores con su respectiva calificación.

RTA. Para la presentación de requisitos de admisibilidad se puede presentar certificación firmada por Representante Legal. Sin embargo, con la presentación de la propuesta se debe aportar certificación firmada por el (los) Reasegurador (es) que la respalda (n).

3. Requisitos de admisibilidad adicionales - Experiencia y atención
  - Solicitamos a la entidad se permitan acreditar la expedición de pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing habitacional y/o otras líneas de crédito para vida.

RTA. De acuerdo con las condiciones previamente establecidas, no es posible acceder a esta solicitud, ya que para nuestra Entidad es relevante garantizar la experiencia en el ramo objeto de esta Invitación.

- Solicitamos a la entidad, se cambie el texto, en donde se indique que las aseguradoras podrán acreditar la experiencia con dos certificaciones emitidas por un establecimiento bancario o entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por la entidad, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años, cada una.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Solicitamos a la entidad, se permita dar cumplimiento con una o dos certificaciones, siempre y cuando las primas anuales sean iguales o superiores a \$3.000.

Lo anterior, con el fin que se tenga pluralidad de oferentes.

RTA. Se debe dar cumplimiento a lo requerido por el Banco que una de las certificaciones sea de establecimiento Bancario vigilado por la Superintendencia Financiera con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos y la otra de Entidad Financiera vigilada por la Superintendencia Financiera (que podrá ser otra entidad bancaria, según se aclaró en preguntas anteriores), con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos.

4. Garantía seriedad de la oferta: el valor asegurado de la seriedad corresponde al 100% del valor de la cartera o algún % del valor de la cartera.

RTA. El valor de la garantía de seriedad de oferta es establecido por el Banco y corresponde a menos del 10% del valor de las primas facturadas anualmente.

5. 1.6.2 Vigencia. Los certificados individuales tendrán una vigencia técnica de un (1) año, contado a partir del primero (1º) de septiembre de 2024 a las 00.00 horas. La vigencia terminará el treinta y uno (31) de agosto de 2026 a las 24:00 horas

- Agradecemos a la que, de acuerdo con la parametrización de nuestro sistema, nos permita emitir las pólizas el día anterior al inicio de esta vigencia para dar inicio a las 23.59 horas del día anterior.

RTA. La vigencia de la póliza es desde el 31 de Agosto de 2024 a las 24.00 horas hasta el 1 de Septiembre de 2026 a las 00.00 horas.

ANEXO 7. PLAZO PARA EL PAGO DE SINIESTROS. Máximo tres (03) días hábiles para el pago del siniestro o para la objeción contados desde la fecha de radicación.

- Agradecemos a la Entidad ampliar el pago u objeción del siniestro a 5 días hábiles a partir del cargue de la documentación completa.

RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.

#### 6. ANEXO 7. ACUERDOS DE SERVICIO.

Para aprobación de riesgos mayores a \$450.000.000 y menores a \$1.000.000.000 que declaren alguna patología: la aseguradora debe dar respuesta máxima en cuatro (4) horas hábiles desde el momento del envío del Banco.

- Agradecemos a la Entidad para la aprobación de riesgos mayores de 450.000.000, el tiempo de respuesta sea de 8 horas hábiles desde el momento del envío de la información.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud, ya que se desmejoran las condiciones actuales.

#### 7. Para información requerida por el banco para atender solicitudes de quejas y reclamos: entes gubernamentales, jueces de la república, la aseguradora tendrá que dar respuesta máxima en dos (2) horas desde la solicitud.

Para clientes segmentos: Affluent, Banca Privada y Personal Bank: cuatro (4) horas hábiles.  
Para clientes segmento Itaú Sucursales: seis (6) horas hábiles.

- Agradecemos a la Entidad para la atención de PQRS, el tiempo de respuesta sea de 8 horas hábiles desde el momento de enviada la información

RTA. No es posible acceder a esta solicitud, ya que se desmejoran las condiciones actuales.

#### 8. ANEXO 9. TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS

La Aseguradora se obliga a atender y definir las reclamaciones, esto es, a pagar el monto de la indemnización o a presentar la objeción escrita (en el evento en el cual concurren razones legales, en un todo de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones y sus anexos), en un término no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de los documentos que acá se indican.

- Agradecemos amablemente a la entidad ampliar el pago del siniestro de 3 a 5 días hábiles a partir de la radicación de los documentos completos.

RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.

#### 9. En caso de que del análisis de la reclamación surja la necesidad de aclaraciones que requieran solicitud de documentos adicionales, dicha solicitud deberá ser efectuada por la

aseguradora, en un plazo máximo de un (1) día hábil, a partir del recibo de la reclamación. La aseguradora deberá definir el siniestro

- Agradecemos a la entidad aclarar en el texto que “en un plazo máximo de un (1) día hábil, a partir del recibo de la reclamación del último de documento que acredita ocurrencia y cuantía”

RTA. Sí, de acuerdo.

10. En caso de desaparecimiento, cuando se acrediten pruebas que demuestren con una alta probabilidad que el asegurado ha muerto, se procederá al pago de la indemnización, aunque no se haya proferido la respectiva sentencia que declare la muerte por desaparecimiento.

- Agradecemos a la Entidad indicar que, en caso de desaparecimiento, cual es la fecha se toma del siniestro.

RTA. En caso de desaparecimiento cuando se acrediten pruebas que demuestran con una alta probabilidad que el asegurado ha muerto ( v.gr. en caso de accidente aéreo o eventos naturales catastróficos, en los que esté acreditada la presencia del asegurado en la nave accidentada o el sitio del evento pero no haya aparecido el cadáver), se procederá al pago de la indemnización aunque no se haya proferido la respectiva sentencia que declare la muerte por desaparecimiento, teniendo en cuenta la fecha del evento.

#### HDI Seguros:

ARCHIVO	NUMERAL	OBSERVACIÓN
Anexo 7	TARIFA DE RECAUDO. \$25.092 más IVA por cada asegurado.	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar si un asegurado tiene 2 créditos, solo se para la tarifa de recaudo una sola vez? RTA. Se paga la tarifa de recaudo por cada asegurado en cada obligación.
Anexo 7	AMPARO AUTOMATICO: \$450.000.001 hasta \$1.000.000.000 siempre y cuando en la declaración de asegurabilidad no se evidencie un mal estado de salud.	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar en caso de no estar en buen estado de salud, se procede con la solicitud de requisitos de asegurabilidad? RTA. En caso que se declare alguna patología, en principio se revisa si

		<p>ésta aparece registrada en el tabla de extra primas o en caso contrario se va a proceso de exámenes médicos.</p>
Anexo 7	EXTRAPRIMADOS	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el detalle de número de casos extraprimados?. RTA. Esta información será entregada el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.</p>
Anexo 7	CESION DE LOS DERECHOS DE LA ENTIDAD COMO PRIMER BENEFICIARIO: ENDOSO	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de casos promedio de endosos mensuales y su valor? RTA. Esta información será entregada el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido todos los Requisitos de Admisibilidad.</p>
Anexo 7	CESION DE LOS DERECHOS DE LA ENTIDAD COMO PRIMER BENEFICIARIO: ENDOSO	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el proceso en caso de Endoso?</p> <p>RTA. En el desembolso o en la vida del crédito, el cliente puede presentar una póliza endosada, siempre y cuando cumpla con las políticas requeridas por el Banco. Si lo presenta en el momento del desembolso se marca en el sistema la opción de Póliza Endosada. Si lo presenta en cualquier momento posterior al desembolso, se procede con la desmarcación del cobro del seguro y se realiza reintegro de prima dependiendo del inicio de</p>

		vigencia de la póliza endosada.
Anexo 7	EXAMENES MÉDICOS	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de casos mensuales que se realizan requisitos de exámenes médicos?  RTA. 15 casos mensuales aproximadamente.
Anexo 7	EXAMENES MÉDICOS	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar si hay casos con pagos al cliente por reembolso?  RTA. No hay casos donde aplique reembolso ya que se lleva a cabo el agendamiento con la Aseguradora.
Anexo 7	EXAMENES MÉDICOS A DOMICILIO	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de casos mensuales que se realizan requisitos de exámenes médicos a domicilio?  RTA. 10 casos mensuales aproximadamente.
Anexo 7	ENTREGA DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar si suministrara la base con la información para enviar los certificados al cliente ya sea por email o SMS?. RTA. Sí, es correcto.
Anexo 7	ENTREGA DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar se debe entregar certificados a los clientes nuevos que ingresen durante la vigencia?  RTA. Se debe entregar el certificado a los clientes existentes y a los nuevos.
Anexo 7	ENTREGA DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES	¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de cliente a los que se les envía los certificados?

		RTA. El 7 de junio de 2024 se enviará la información a las aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
Anexo 7	ACUERDOS DE SERVICIO	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar a que se refiere con clientes segmentos: Affluent, Banca privada y Banca personal bank?</p> <p>RTA. Son tipos de segmentos de clientes, de acuerdo con el perfil.</p>
Anexo 7	ACUERDOS DE SERVICIO: clientes segmentos: Affluent, Banca privada y Banca personal bank	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar si la clasificación de este segmento estará identificada en la base mensual que reportan?</p> <p>RTA. La segmentación se encuentra en la base de desembolsos que se reporta mensualmente a la Aseguradora.</p>
Anexo 7	DEUDORES EN MORA	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número cuotas en mora cubiertas?</p> <p>RTA. Se cubren todas las primas de seguro en mora, hasta que el Banco proceda con el castigo de la obligación.</p>
Anexo 7	DEUDORES EN MORA	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar quién asume la prima de seguro durante el periodo de mora cubierto?</p> <p>RTA. El Banco.</p>
Anexo 7	ENTREGA EMISIÓN PÓLIZA	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar los días hábiles para la entrega de las pólizas?.</p> <p>RTA. Una vez adjudicada la cuenta, máximo 30 días calendario.</p>

Anexo 7	ENTREGA EMISIÓN PÓLIZA	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar se deben emitir 2 pólizas una por Leasing y otra por Hipotecario?</p> <p>RTA. Se puede emitir una sola póliza ya que las condiciones aplican para crédito hipotecario y leasing habitacional.</p>
PLIEGO DE CONDICIONES	OFERTA ECONÓMICA	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar la tasa se aplica para toda la cartera?</p> <p>RTA. Sí, es correcto.</p>
PLIEGO DE CONDICIONES	PROYECCION DE CARTERA	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar las proyecciones por tipo de cartera para los próximos 2 años de la vigencia del proceso de licitación? RTA. El 7 de junio de 2024 se enviará la información a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los requisitos de admisibilidad.</p>
PLIEGO DE CONDICIONES	Infraestructura	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar si necesitan persona inhouse?</p> <p>RTA. No es necesario siempre y cuando se cumplan a cabalidad los acuerdos de servicio.</p>
PLIEGO DE CONDICIONES	MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS	<p>¿Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de casos mensuales y valor promedio de estas devoluciones?</p> <p>RTA. Casos promedio: 11 Valor: 26.870.000</p>
PLIEGO DE CONDICIONES	Requisitos adicionales de admisibilidad Literal d Experiencia y atención	<p>Agradecemos amablemente a la entidad se nos permita compartir certificaciones que acrediten nuestra experiencia en cualquier</p>

		<p>producto de vida deudor, no limitado a hipotecario. RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>
--	--	---

**LIBERTY SEGUROS:**

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

RTA. Sí, de acuerdo.

2. Respecto de la póliza de Cyber Risk que se detalla en el Punto XIII del Anexo No. 5 - Gestión del Riesgo de Ciberseguridad Invitación Pública 001-2024, solicitamos a la Entidad no exigir la constitución de este seguro, la Compañía de igual manera se comprometerá a garantizar el uso adecuado y la protección de la información de los asegurados de acuerdo con lo estipulado en el Acuerdo de Confidencialidad firmado entre las partes.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

3. Respecto de la póliza de Cyber Risk que se detalla en el Punto XIII del Anexo No. 5 - Gestión del Riesgo de Ciberseguridad Invitación Pública 001-2024 y en caso de que el Banco no acepte lo solicitado en la pregunta N°2 de este documento, pedimos a la Entidad confirmar en qué etapa de este proceso se debe presentar la póliza emitida. Agradecemos confirmar si se debe tener lista a partir del 01-septiembre-2024 cuando inicia la vigencia de este contrato en caso de ser adjudicados.

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.

4. Respecto de la póliza de Cyber Risk que se detalla en el Punto XIII del Anexo No. 5 - Gestión del Riesgo de Ciberseguridad Invitación Pública 001-2024 y en caso de que el Banco no acepte lo solicitado en la pregunta N°2 de este documento, pedimos a la Entidad confirmar si la exigencia de presentación de esta póliza es para la Aseguradora a quien se adjudique el programa o si la misma debe estar vigente para la presentación de la oferta como aseguradora oferente.

RTA. Le corresponde a la aseguradora Adjudicataria.

5. Respecto la certificación establecida en el Anexo No. 5 - Gestión del Riesgo de Ciberseguridad pedimos al Banco permitir que la misma se presente junto con la Oferta y no en la etapa de requisitos de admisibilidad teniendo en cuenta que pide certificar aspectos propios de la

postura, y la viabilidad de presentar oferta solo se conocerá posterior a la revisión de la información del programa a la cual se accederá luego de ser habilitados.

RTA. Se puede certificar que cumplirá en el momento de la presentación de la Oferta.

6. Respecto de la presentación de los indicadores de capacidad financiera y patrimonial solicitamos a la Entidad permitir que se realice la entrega con los formatos de Anexo 1 y 2 enviados por el Banco junto con la comunicación de invitación remitida a las Aseguradoras, teniendo en cuenta que la información es la misma y solo cambiaría el número del documento.

RTA. La presentación de los anexos se realizará de acuerdo con la numeración del Pliego de Condiciones.

7. Respecto de la continuidad de cobertura solicitamos al Banco confirmar si la tasa adjudicada en el presente proceso de invitación pública será la que se empiece a cobrar a todos los asegurados actuales a partir del 01 de septiembre de 2024.

RTA. Sí, es correcto.

8. Respecto de la entrega de certificados individuales de póliza pedimos al Banco confirmar con qué periodicidad entregará a la Aseguradora el reporte de nuevos asegurados para garantizar el envío de la información a los clientes de acuerdo con lo que solicita Itaú.

RTA. El reporte de nuevos asegurados se entrega mes vencido y la fecha quedará registrada en el ANS.

9. Respecto de la entrega de certificados individuales de póliza solicitamos al Banco permitir que este proceso se ejecute con periodicidad mes vencido, posterior a la recepción de los reportes de novedades entregados por Itaú, los cuales según el Anexo No.10 Funcionalidad Operativa Invitación Pública No. 001-2024 serán enviados a la Aseguradora con periodicidad mes vencido.

RTA. Sí, de acuerdo.

10. Respecto del Anexo ANEXO No.8 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA POSTURA solicitamos al Banco ajustar la fecha de inicio de vigencia del presente proceso de licitación, toda vez que quedó como 1 de septiembre de 2022 a las 00:00h.

RTA. Se adjunta formato ajustado.

11. Respecto del Anexo No. 5 - Gestión del Riesgo de Ciberseguridad Invitación Pública 001-2024 pedimos al Banco enviar el documento en formato editable para poder diligenciarlo y entregarlo.

RTA. Se adjunta formato editable y en PDF.

12. Respecto del Anexo No. 5 - Gestión del Riesgo de Ciberseguridad Invitación Pública 001-2024 pedimos al Banco excluir el siguiente texto de la certificación teniendo en cuenta que se debe entregar en la etapa de requisitos de admisibilidad donde aún no se conoce la información del programa y no se tiene certeza de si es viable presentar oferta:

Declaro que acepto la totalidad del Pliego de Condiciones que me fue entregado y que se encuentra publicado en la página web del Banco, y comprometo a mi representada con el cumplimiento de todos los requisitos contractuales mínimos establecidos en él, así como con las condiciones contractuales adicionales que sean aceptadas por el Banco. Lo anterior teniendo en cuenta que de conformidad con el artículo 2.36.2.2.9. del Decreto 2555 de 2010, el Pliego de Condiciones es una oferta de contrato y la presentación de la Postura implica su celebración, condicionado a que no haya una mejor oferta económica.

El texto anterior se podrá certificar en el Anexo No. 8 Carta de Presentación de la Postura - Invitación Pública 001-2024 cuando la Compañía haya tomado la decisión de presentar oferta.

RTA. Se puede certificar que cumplirá en el momento de la presentación de la Oferta.

Dentro del proceso establecido en el área de PQR's manejamos un ANS de 7 días hábiles para el tratamiento y respuesta de PQR's de cara al reclamante. ¿Itaú está de acuerdo con el ANS establecido por la Compañía?

RTA. No es posible aceptar el plazo de atención manejado por su Entidad. Se deben mantener las condiciones establecidas por el Banco.

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

RTA. La respuesta debe ser remitida a Itaú, quien se encarga de dar respuesta a los clientes, a través de sus canales.

14. 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 Liberty Seguros. ¿Itaú está de acuerdo con el ANS establecido por la Compañía?

RTA. No es posible acceder a esta solicitud. Se debe contemplar lo solicitado por el Banco.

15. Respecto de lo solicitado en la columna I "Atención a Solicitudes" del Anexo No.10 Funcionalidad Operativa Invitación Pública No. 001-2024, hoja Operac Bancaseg Leasing y Operac Bancaseg Hipotecario, pedimos al Banco eliminar el requerimiento de presentar la tasa dentro de la póliza, pedimos se acepte únicamente la visualización de la prima.

RTA. La información de la tasa puede ir consignada en la póliza en la página de condiciones particulares.

## 16. ENTREGA DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES PÓLIZA:

La aseguradora deberá enviar al deudor asegurado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de iniciación de cobertura, una copia de la póliza y del certificado individual de seguro; así mismo deberá enviar al Banco el comprobante de remisión de dichos documentos, dentro de los dos días siguientes a su envío.

Pregunta: Se solicita a la entidad aclarar si estos dos días son hábiles, por otro lado, agradecemos confirmar si actualmente cuentan con correo electrónico y número de celular del 100% de los clientes para gestionar estos por canales digitales con el fin de garantizar la oportunidad en entrega y los informes solicitados dentro de los tiempos indicados.

RTA. Dos (2) días hábiles siguientes a su envío. El 95% de los clientes tienen dirección de correo electrónico y el 5% restante dirección de correo físico.

## 18. Anexo 10 – Funcionalidad Operativa:

Copias pólizas / Certificaciones en los tiempos según SAC del Banco. Se debe entregar póliza en venta nueva y en renovación indicando el valor de prima y tasa con periodicidad mensual.

Pregunta: Solicitamos amablemente al Banco reconsideración de este punto ya que no es posible generar póliza especificando la tasa pactada, las demás variables solicitadas a nivel de impresión si se garantizarían. La información de tasa se puede incluir dentro de la pieza de bienvenida o diseñar un documento adicional de condiciones particulares.

RTA. La información de la tasa puede ir consignada en la póliza en la página de condiciones particulares.

## 19. Anexo 10: Admón. del Activo- Recuperaciones:

Pregunta: Se solicita a la entidad aclarar este concepto citado en el Anexo. En la renovación pueden existir periodo irregular en la mitad.

RTA. En la renovación o negociación de recuperación de cartera se le puede otorgar al cliente un periodo de gracia o cambio de fecha de pago, lo cual puede generar periodos irregulares en la causación de la obligación.

## 20. Anexo 10: Funcionalidad Operativa:

Mes vencido.

Traslado de recaudo a la aseguradora en el período al 20 de cada mes, después de cierre definido por el Banco.

Pregunta: Agradecemos confirmar si la data de facturación contiene los clientes extra primados y clientes a excluir o si lo manejan como un insumo independiente, esto para entender si todo viajaría el día 20 del mes o si se deben contemplar tiempos adicionales en los procesos operativos.

RTA. Toda la información se incluye en una única base.

Pregunta: Agradecemos reconsiderar la fecha del entregable para que no se efectuó los días 20 de cada mes, sino poderla recibir el 15 de cada mes.

RTA. No es posible acceder a su solicitud ya que son tiempos establecidos al interior del Banco.

Pregunta: Agradecemos confirmar si el archivo de Facturación contiene información de (# de crédito; Tipo de Documento; Número de Documento; nombres y apellidos completos; fecha de nacimiento; género y extra-primas; fecha de desembolso y fecha inicio de vigencia; correo electrónico y SMS).

RTA. No se tiene contemplada en el archivo de facturación. La información está contenida en el archivo de desembolsos nuevos, excepto el género.

Pregunta: Agradecemos confirmar si actualmente para los casos que tengan duplicidad a nivel de cliente y riesgo tienen algún diferencial para los reportes. Ejemplo: # de crédito. Si este no es, por favor confirmar cual sería o si no existe.

RTA. Cada desembolso, maneja su número de obligación. El mismo cliente puede estar en la base, por tantas obligaciones tenga vigentes.

## 21. OTROS:

Pregunta: Respecto el proceso de migración, los clientes son validados en listas restrictivas y con validación de Identidad, en caso de que figuren clientes fallecidos o con alguna novedad, estos clientes serán reportados para envío del estudio correspondiente por parte del Banco y se solicitarán los documentos correspondientes.

RTA. La validación la realiza el Banco en el proceso de trámite del crédito hipotecario y/o leasing habitacional.

Pregunta: Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de riesgos vigentes actualmente en Stock.

RTA. La información se enviará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

Pregunta: Agradecemos a la entidad confirmar si manejan facturación electrónica y si esta se contempla como una sola remitida al tomador.

RTA. No. Este producto no maneja facturación electrónica. Para la legalización de la tarifa de recaudo, se tiene implementado cuenta de cobro.

**22. Agradecemos al Banco indicarnos cuál es la tasa de caída actual de créditos.**

RTA.

	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24
<b>Hipotecario</b>				
Saldo Punta	0.07%	-0.36%	-0.23%	-0.20%
<b>Leasing Habitacional</b>				
Saldo Punta	-0.60%	-0.62%	-0.94%	-0.58%

**23. Agradecemos a la entidad disminuir el valor asegurado máximo del amparo automático a \$200.000.000 y 65 años.**

RTA. No es posible acceder a esta solicitud ya que se desmejoran las condiciones actuales.

**24. Agradecemos a la entidad indicarnos el volumen promedio de compras de cartera, si para estas líneas de crédito se ha manejado.**

RTA. En lo corrido de 2024, en promedio: 5 créditos por \$1.010.000.000. En abril se realizó campaña de compra de cartera y se formalizaron 30 créditos hipotecarios por \$4.038.000.000. En Leasing Habitacional no se ofrece compra de cartera.

**25. Agradecemos a la entidad suministrar la proyección de nuevos desembolsos para los próximos años por cada línea de crédito de acuerdo con el pliego de licitación**

RTA. La información se enviará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

**26. Agradecemos a la entidad indicarnos cuál ha sido el cumplimiento de ventas o colocaciones de las proyecciones realizadas para los años 2021, 2022, 2023 y 2024 por cada línea de crédito de acuerdo con el pliego de licitación.**

RTA. El banco no tiene discriminado un presupuesto por cada línea de crédito, sino como tal por cada producto, en este caso vivienda (Hipotecario-Leasing Habitacional)

Evolución Saldos desde el 2022 a 2024 (Marzo) por producto:

SM MMM COP	2022	2023	2024 YTD Mar
Hipotecario	2.155	2.142	2.071
Leasing habitacional	1.454	1.476	1.408

27. Agradecemos a la entidad suministrar información detallada de los siniestros de los últimos 5 años indicando, valor incurrido, edad, género, fecha de aviso, fecha de ocurrencia, si está asociado a COVID o no y el estado actual de los mismos como: pagado, avisado, objetado y reservado para cada una de las líneas de créditos de acuerdo con el pliego de licitación.

RTA. La información será entregada el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido todos los requisitos de admisibilidad.

28. Agradecemos a la entidad suministrar información de cantidad de créditos desembolsados de los últimos 5 años, indicando género, edad, valor desembolsado y línea de crédito

RTA. Esta información será entregada el 7 de Junio de 2024, a las Aseguradoras que hayan cumplido todos los Requisitos de Admisibilidad.

29. El valor máximo asegurado corresponde a \$6.000.000.000, la afirmación *“para valores superiores a dicho monto, la aseguradora garantizará la colocación del seguro”* ¿a qué hace referencia? ¿Y cuál sería el máximo valor asegurado que se podría manejar en estas líneas de crédito?

RTA. Hace referencia a que, en caso que se presente un valor asegurado superior a \$6.000.000.000, la aseguradora debe garantizar la cobertura previo cumplimiento de requisitos de asegurabilidad.

Actualmente el Banco no tiene una política con monto máximo de crédito a otorgar; está sujeto a la capacidad de pago del cliente.

30. Actualmente el formato de asegurabilidad, específicamente la declaración de salud consta de preguntas cerradas con única respuesta SI/NO, ¿cómo se obtendrá la información de los antecedentes médicos del cliente para aplicar la tabla de Extraprimas?

31. Solicitamos a la entidad que en el proceso de renovación de la primera vigencia se pueda ajustar la tarifa ya sea la prima comercial o la retribución de recaudo en caso de que la cuenta no esté siendo técnicamente viable.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

32. Solicitamos respetuosamente limitar para el amparo de ITP la edad máxima de permanencia a 70 años, edad máxima en la que técnicamente es viable determinar si la persona perdió su capacidad laboral por una enfermedad o accidente y no como consecuencia de la edad.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud ya que se desmejoran las condiciones actuales.

- 33.** Cláusula de continuidad de cobertura: solicitamos al Banco confirmar si la tasa que se adjudique en el presente proceso será aquella que se aplique tanto para la cartera del stock como para las nuevas inclusiones.

RTA. Sí, es correcto.

- 34.** ¿La aseguradora adjudicataria puede aplicar las exclusiones generales según clausulado del producto?

RTA. De acuerdo con lo solicitado en el Slip de Condiciones, el amparo de fallecimiento es por cualquier causa y sin exclusiones.

- 35.** Se establece como fecha de ocurrencia del siniestro para el amparo de INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, la fecha de emisión del dictamen, lo que podría suponer la cobertura para aseguradora adjudicataria sobre casos con fecha de la estructuración de la invalidez anterior a la entrada en vigor de la póliza. Solicitamos a la Entidad confirmar si esta apreciación es correcta o se mantendrá la responsabilidad de cada aseguradora en función de la vigencia en la cual fue responsable del negocio.

RTA. EL Slip de condiciones indica que “podrá excluirse la Incapacidad por enfermedad o accidente diagnosticada o manifiesta con anterioridad al ingreso del asegurado a la póliza.”

- 36.** De manera atenta se solicita para las carteras mensuales hipotecaria y leasing habitacional el suministro de la base de datos de la cartera incluyendo:

- a) Numero de crédito
- b) Valor asegurado
- c) Fecha de desembolso
- d) Fecha fin del crédito
- e) Fecha de nacimiento del asegurado

RTA. La información se enviará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido todos los Requisitos de Admisibilidad.

- 37.** Amparo Básico: ¿Está incluido VIH, COVID o cualquier enfermedad terminal? ¿Se otorga cobertura al Suicidio, Suicidio Asistido y Eutanasia? ¿En caso de que así sea, es viable que se defina algún período de carencia?

RTA. EL Slip indica que se debe amparar el fallecimiento del asegurado por cualquier causa y sin exclusiones. Sin embargo la Aseguradora puede determinar los requisitos de asegurabilidad de acuerdo con lo establecido en el Slip.

- 38.** ¿La aseguradora tendrá acceso al Formato de Asegurabilidad pese a que contiene la información del Crédito?

RTA. El formato de asegurabilidad está incluido en el formato de solicitud de Producto diseñado por el Banco y entregado como Anexo No. 12 del Pliego de Condiciones.

**39.** ¿El formato de asegurabilidad es susceptible a modificaciones?

RTA. No.

**40.** El formato de asegurabilidad tiene únicamente opción de respuesta afirmativa y negativa, ¿Cómo se conoce el detalle cuando el cliente contesta de manera afirmativa?

RTA. El Comercial que atiende al cliente reporta a Operaciones Banca seguros la patología diagnosticada para aplicación de la extra prima y/o proceso de exámenes médicos.

**41.** ¿Dónde declara el cliente las patologías para definir si hacen parte del Anexo 11 o si requieren proceso de Calificación Medica?

RTA. El Comercial que atiende al cliente reporta a Operaciones Banca seguros la patología diagnosticada para aplicación de la extra prima y/o proceso de exámenes médicos.

**42.** ¿Si el cliente declara más de una patología del Anexo 11, se suman?

RTA. En caso que el cliente declare más de 1 patología deberá practicarse exámenes médicos.

**43.** ¿El Anexo 11 es susceptible a comentarios, ajustes o modificaciones?

RTA. No.

**44.** Favor informar el volumen de casos que requirieron Exámenes Médicos y de Laboratorio en la última vigencia incluyendo las ciudades.

RTA. El promedio es de 15 casos. La realización de los exámenes se realiza a nivel nacional y a domicilio.

**45.** ¿Es viable realizar Exámenes a Domicilio únicamente en ciudades principales?

RTA. Generalmente se solicitan más en ciudades principales. Sin embargo, es necesario que también se puedan practicar en ciudades donde hay oficinas de Itaú.

**46.** El ANS para casos que requieren Exámenes Médicos es de 2 días hábiles a partir de la realización de los exámenes, ¿El ANS aplica para todas las Ciudades?

RTA. Sí, aplica para todas las ciudades.

- 47.** En los casos que aplique ¿Quién solicita los Exámenes Médicos? ¿Pueden solicitarse según criterio médico, Ejemplo: ¿Omitir el Antígeno prostático en pacientes jóvenes?

RTA. Los exámenes médicos se solicitan, según las políticas de asegurabilidad, edad, cúmulo y si declara alguna enfermedad y en caso de superar monto máximo para inclusión automática. Se puede omitir el Antígeno Prostático en pacientes jóvenes, a criterio de la Aseguradora.

- 48.** Mencionan que debe enviarse al Banco el concepto médico con el sustento de la calificación: ¿Se debe informar las causas de la calificación medica pese a que es información médica, confidencial y susceptible que solo le compete al cliente pero que además no será remitida a personal de salud?

RTA. Al Banco se le debe informar en la calificación médica si el riesgo es aceptado standard, extra primado o rechazado. En caso que el cliente lo requiera, él, desde su correo personal, podrá solicitar a la aseguradora las causas de la calificación y la información la deberá suministrar la aseguradora directamente al cliente sin marcar copia al Banco.

- 49.** Ya que se trata de información Médica y por lo tanto confidencial y susceptible, ¿es adecuado manejarla de manera telefónica con el cliente? Por temas legales, ¿no sería mejor hacerlo por medio de una Carta de la Aseguradora, para que quede trazabilidad y no se preste para confusiones y suposiciones?

RTA. Sí, de acuerdo.

- 50.** ¿En caso de codeudores, surte efecto la misma calificación para ambos?

RTA. No es la misma calificación para ambos, esta es individual, según estado de salud, edad y cúmulo que aplique para cada uno y según las condiciones particulares de la póliza.

- 51.** En el Anexo 7 – Slip de Condiciones Técnicas Vida Deudores Crédito Hipotecario, más específicamente en el apartado 5 “Clausulas”, de acuerdo con la vigencia de la carta de aprobación, por favor aclarar si la cobertura inicia desde la fecha de emisión de esta; esto teniendo en cuenta lo estipulado en el Anexo 10 – Anexo Operativo Hipotecario y Leasing Habitacional en el apartado “Inicio de Cobertura”.

RTA. La validación de la edad del cliente se realizará en el momento que se emite la carta de aprobación del crédito hipotecario y contrato leasing habitacional, la cual tiene una vigencia para proyectos financiados por el Banco (Cxl) de hasta 540 días y para el resto de líneas de vivienda, de hasta 180 días. En caso que el cliente cumpla la edad máxima de ingreso en este período, no requiere proceso de exámenes médicos.

**52.** ¿De acuerdo con los requisitos de asegurabilidad establecidos en el Anexo 7 – Slip de condiciones técnicas es correcto entender que se cubrirán preexistencias hasta \$450.000.000 y 72 años?

RTA. Se cubrirán preexistencias hasta \$450.000.000, sin consideración a la edad.

**53.** Se solicita al Banco definir cuánto tiempo puede transcurrir entre la aprobación de un crédito y su desembolso.

**54.** ¿Para las coberturas de vida e ITP se pueden aplicar exclusiones?

RTA. No es posible. Según indica el Slip de Condiciones, el aseguramiento en Vida e Incapacidad Total y Permanente es por cualquier causa y sólo “podrá excluirse la Incapacidad por enfermedad o accidente diagnosticada o manifiesta con anterioridad al ingreso del asegurado a la póliza.”

**55.** ¿La nueva tasa será cobrada a la totalidad de los créditos o solo para los nuevos desembolsos?

RTA. A la totalidad, clientes antiguos y nuevos.

**56.** Respecto del ANS de atención de siniestros solicitamos a la Entidad ajustar el plazo establecido, pasando de 3 días hábiles a 5 días hábiles para definición y pago.

RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.

**57.** Respecto del siguiente párrafo inmerso en el Anexo 4, solicitamos al Banco confirmar cuál sería el plazo para el envío de la información, considerando que la circular 033 se envía hasta 15 días después de finalizar el trimestre.

El proveedor deberá generar un informe periódico cada 3 meses al buzón de [ciberseguridad@itau.co](mailto: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. Es correcto, no contradice el Anexo.

**58.** Respecto del siguiente párrafo inmerso en el Anexo 4, solicitamos al Banco confirmar cuáles son los métodos usados por el Banco para el intercambio seguro de información.

#### 2.16 Mensajes electrónicos (e-mail)

La información que viaja en los mensajes electrónicos debe protegerse adecuadamente para evitar la fuga de información, para ello los proveedores del banco deben contar con la capacidad de integrarse a los métodos usados por el banco para el intercambio seguro de información, protección de mensajes de correo electrónico, entre otros.

RTA. El canal seguro es proporcionado por el Banco.

- 59. 1.1. GLOSARIO:** A efectos de precisión en el pliego y el programa de seguros a contratar, se sugiere incluir la definición de asegurado y tomador en el pliego.

RTA. No es necesario, está claro que el Tomador es el Banco en:

Glosario

**Póliza colectiva:** Es una póliza matriz tomada por el Banco por cuenta de sus Deudores para la vinculación de sus asegurados.

1.5 . El Banco tomará este seguro por cuenta de sus deudores .

1.6.1. Objeto: El objeto de la póliza es amparar de forma colectiva a los deudores del Banco contra los riesgos de muerte (por cualquier causa) y la incapacidad total y permanente (por cualquier causa).

Slip de Condiciones:

Asegurados: personas naturales que tengan deudas con Itaú en las líneas de crédito hipotecario y leasing habitacional, incluido el Deudor Principal, Cotitulares, Locatarios y Deudores Solidarios.

- 60. 1.6.2. – Vigencia:** Teniendo en cuenta la obligación prevista en artículo 1.2.2.2. del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Jurídica sobre suficiencia de primas y ajustes de reserva para garantizar la debida asunción de riesgos, se solicita respetuosamente incluir y permitir en la cláusula que la aseguradora adjudicataria pueda ajustar sus primas antes de la renovación anual, teniendo en cuenta el comportamiento, hechos sobrevinientes o siniestralidad del programa de seguros adjudicado.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- 61. 5.18 – CLÁUSULA PENAL -** Se solicita eliminar la cláusula penal al atentar el equilibrio contractual de las partes, propendiendo por la concertación directa o arreglo directo o adicionando que la pena que se puede aplicar debe corresponder al valor de los perjuicios efectivamente ocasionados. Adicionalmente, en caso de no aceptarse la eliminación de la cláusula penal, la misma sea disminuida en su monto por cuanto actualmente tasada en el 10% del valor de las primas, lo cual es impreciso, no tiene sustento técnico y jurídico en su estimación, y se considera onerosa o demasiado cuantiosa, sin justificación legal o contractual.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- 62. Anexo No. 9 Atención de Siniestros - TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS –** Se solicita ampliar los términos de definición de solicitud de documentos de 1 día a 3 días hábiles o de pago u objeción en 8 días hábiles, lo anterior por cuanto los términos

actuales desbordan o van en contravía del término legal que establece el artículo 1080 del Código de Comercio (1 mes), para que una Aseguradora defina una reclamación.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

63. Respecto del siguiente punto, Gastos, y teniendo en cuenta lo que informan sobre la aceptación de los gastos de ejecución del call center. Pedimos al Banco entregar el volumen mensual de llamadas y los horarios de atención.

RTA. Son gastos que están inmersos en la ejecución del contrato y que corresponden a la aseguradora.

#### 5.4. GASTOS

Serán por cuenta de las aseguradoras todos los costos y gastos directos e indirectos necesarios para la correcta ejecución del objeto contractual, incluyendo, pero sin limitarse, a los derivados de mejoramientos tecnológicos, de materiales, insumos de dotación, papelería, impresiones, comunicaciones, sistemas, transportes, salarios, honorarios de terceros, impuestos, pólizas de garantía, gastos de correo y [call center](#) etc.

#### POSITIVA:

1. De acuerdo con el Numeral 4.4 DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE CON LA POSTURA literal (E) Estados Financieros de los tres (3) últimos años, solicitamos permitir la presentación de estos desde los últimos 2 años comparativamente se preparan y presentan así.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

2. Página 16, Requisitos Adicionales de Admisibilidad literal b), agradecemos permitir que para la modalidad de reaseguro automático y en los casos en que el riesgo vaya a ser retenido en un 100% por la Aseguradora, se debe aportar certificación del representante legal de la compañía de seguros, ya sea informando la nómina de reaseguradores que respalda su contrato automático o informando que retendrá el 100% del riesgo.

RTA. Sí, de acuerdo. Para la presentación de requisitos de admisibilidad se puede presentar certificación firmada por Representante Legal. Sin embargo, con la presentación de la propuesta se debe aportar certificación firmada por el (los) Reasegurador (es) que la respalda (n).

3. Con el fin de establecer la capacidad de contratación de nuestros representantes legales, agradecemos informar a cuánto ascienden aproximadamente las primas anuales.

RTA. La información se enviará el 7 de Junio de 2024, a las aseguradoras que hayan cumplido totalmente los Requisitos de Admisibilidad.

4. CAPÍTULO TERCERO REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL PLIEGO DE CONDICIONES: LITERAL b) REASEGURO: Agradecemos a la entidad confirmar si en caso de no requerir colocación facultativa se podrá acreditar este requisito bajo la certificación suscrita por el representante legal en donde se indiquen la nómina de Contratos automáticos para los ramos objetos de la licitación, esto teniendo en cuenta que la certificación emitida por cada uno de los reaseguradores se debe solicitar dando a conocer los riesgos de los cuales se requiere colocación facultativa, por lo cual en esta etapa del proceso aún no se cuenta con dicha información

RTA. Para la presentación de requisitos de admisibilidad se puede presentar certificación firmada por Representante Legal. Sin embargo, con la presentación de la propuesta se debe aportar certificación firmada por el (los) Reasegurador (es) que la respalda (n).

5. Requisitos Adicionales de Admisibilidad Numeral 3.3. Literal B. Agradecemos a la Entidad permitir acreditar el requisito de los reasegurados que respalden la propuesta estén inscritos en el REACOEX mediante documento registrado que se encuentra en la publicado en la página web de la Superintendencia Financiera, archivo en EXCEL.

RTA. Para la presentación de requisitos de admisibilidad se puede presentar certificación firmada por Representante Legal y el documento publicado en la página web de la Superintendencia Financiera. Sin embargo, con la presentación de la propuesta se debe aportar certificación firmada por el (los) Reasegurador (es) que la respalda (n).

6. Página 16 literal d) Experiencia y atención: Agradecemos permitir la acreditación de la experiencia con certificaciones de Vida Grupo Deudores y no exclusivamente Hipotecario o leasing habitacional.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

7. Respecto del término para la definición de los siniestros y para poder tener un control de los mismos, se sugiere que el termino de definición (Objeción, pago o reserva) como el término para la definición de reconsideraciones se haga en 5 días hábiles contados desde la radicación de la reclamación ante esta Aseguradora.

RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.

8. Dentro del ítem de DOCUMENTOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS EN EL AMPARO BÁSICO DE VIDA y DOCUMENTOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS EN EL AMPARO DE ITP, se sugiere

que se tenga presente el formato de radicación de reclamación que se adjunta, esto para garantizar el tratamiento de datos sensibles y datos personales de nuestros asegurados cuando presentan la reclamación. (Adjunto formato)

RTA. Se debe tener en cuenta el proceso descrito por el Banco sin diligenciamiento de formatos adicionales.

9. Para la muerte presunta por desaparecimiento o desaparición forzada (secuestro) se solicita aclarar que la muerte presunta por desaparecimiento se otorga bajo los términos de la ley colombiana, siempre y cuando exista sentencia ejecutoria, es decir el Banco tendrá en cuenta lo dispuesto en el Artículo 1145 del Código de Comercio, es decir la suma a indemnizar será el valor asegurado a la fecha de muerte establecida en la sentencia, la cual deberá inscribirse en el registro civil de defunción.

RTA. Lo contemplado en el Slip de Condiciones es:

En caso de desaparecimiento cuando se acrediten pruebas que demuestran con una alta probabilidad que el asegurado ha muerto ( v.gr. en caso de accidente aéreo o eventos naturales catastróficos, en los que esté acreditada la presencia del asegurado en la nave accidentada o el sitio del evento pero no haya aparecido el cadáver), se procederá al pago de la indemnización aunque no se haya proferido la respectiva sentencia que declare la muerte por desaparecimiento”.

10. Para el Ítem de DOCUMENTOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS EN EL AMPARO DE ITP, el dictamen de pérdida de capacidad laboral emitida por la entidad competente, se sugiere que quede el emitido por la Junta de calificación de Invalidez Regional o Nacional, o por las entidades del sistema de Seguridad Social (EPS, ARL, AFP), contando con las especificaciones del Manual Único de Calificación de Invalidez Decreto 1507 de 2014, y para los regímenes especiales como son: magisterios, fuerzas militares o de policía, entre otros, deberán aportar como prueba de su ITP el dictamen emitido por la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez en firme conforme a lo establecido en el Decreto 1507 de 2014 y no el de la entidad competente para ellos.

RTA. Lo contemplado en el Slip de Condiciones es:

“Dicha incapacidad deberá ser certificada por la EPS, ARL, AFP, Junta especial Fuerzas militares, junta médica regional u otras entidades competentes y deberá contener la indicación que el asegurado ha sufrido una pérdida igual o superior al 50% de su capacidad laboral”.

11. La Cobertura del amparo de Incapacidad total y permanente, para efectos de la indemnización es la fecha de emisión del dictamen, se sugiere eliminar que el siniestro comienza desde la fecha de estructuración, esto para evitar interpretaciones.

RTA. No, es necesario.

## DEL PLIEGO DE CONDICIONES

1. En relación con el numeral 5.14. ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS, agradecemos confirmar como se realizará la entrega de los certificados individuales, ¿en Hoja Impresa o PDF?

RTA. Por correo electrónico en formato PDF para clientes que hayan registrado dirección de correo electrónico en el Banco. Para el restante, se debe enviar por correo físico.

2. EL envío de por parte de la aseguradora a los nuevos asegurados de la copia de la póliza y del certificado individual de seguro, ¿se podrá realizar por medio de correo electrónico? O debe ser en físico a dirección del asegurado.

RTA. Por correo electrónico en formato PDF para clientes que hayan registrado dirección de correo electrónico en el Banco. Para el restante, se debe enviar por correo físico.

3. ¿El Banco aporta a la aseguradora la información (dirección o correo electrónico) para envío de a los nuevos asegurados de la copia de la póliza y del certificado individual de seguro

RTA. Sí, es correcto.

4. Con relación al 5.12. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS, agradecemos remitir el formato de asegurabilidad dispuesto por el Banco donde se evidencia es estado de salud de los deudores.

RTA. Está incluido en el Anexo No. 12 del Pliego de Condiciones.

5. ¿Se puede modificar el formato de asegurabilidad dispuesto por el Banco?

RTA. No.

## OBSERVACIONES ANEXO 7 SLIP DE CONDICIONES TÉCNICAS VIDA DEUDORES CREDITO HIPOTECARIO Y LEASING HABITACIONAL :

1. Agradecemos confirmar la fecha de inicio y fin de vigencia de la póliza, toda vez que en el numeral 1.6.2. Vigencia del proyecto de pliego indica “a partir del primero (1º) de septiembre de 2024 a las 00.00 horas. La vigencia terminará el treinta y uno (31) de agosto de 2026 a las 24:00 horas” y el ANEXO 7 SLIP DE CONDICIONES TÉCNICAS VIDA registra “desde el 31 de agosto de 2024 a las 24 horas hasta el 1 de septiembre de 2026 a las 00:00 horas.

RTA. La vigencia es 31 de Agosto de 2024 a las 24.00 horas hasta el 1 de Septiembre de 2026 a las 00.00 horas.

2. ¿La fecha de aprobación y desembolsos del crédito es la misma? De no ser así, y con el fin de prevenir confusiones al momento del pago de siniestro amablemente solicitamos dejar un solo factor de inicio de cobertura, para lo cual sugerimos inicie la cobertura desde la fecha de desembolso del crédito y no desde la fecha de aprobación el crédito, debido a que el desembolso es lo que perfecciona el contrato entre el Banco y el asegurado, y por ende a partir del desembolso el asegurado adquiere la calidad de deudor.

RTA. Se solicita a partir de la fecha de aprobación, porque durante el lapso entre la aprobación y el desembolso, el cliente puede cumplir la edad máxima de ingreso y sería rechazado.

3. ¿Cuánto tiempo puede transcurrir entre la aprobación de un crédito y su desembolso?

RTA. El tiempo promedio de desembolso desde la aprobación es de:

Vivienda Nueva: 112 días

Vivienda Usada: 50 días

Sin embargo, se debe tener en cuenta la vigencia de la carta de aprobación para proyectos financiados por el banco CXI de 540 días equivalente a 18 meses y para el resto de créditos de vivienda 180 días.

4. Por favor aclarar que el máximo valor asegurado son 6.000.000.000 por el cumulo de todos los créditos aprobados por persona.

RTA. Sí es correcto, se puede dar en una o varias operaciones.

5. De acuerdo la cláusula de amparo automático, ¿es correcto indicar que todos los deudores cuyo valor de desembolsos sea superior a 1.000.000.001 diligencia solicitud de asegurabilidad y cumplen con los requisitos de asegurabilidad y toma de exámenes médicos?

En caso contrario solicitamos detallar y dejar consignado en las condiciones obligatorias cual es trámite y las condiciones que debe cumplir el deudor con valor de desembolso mayor 1.000.000.001 para ingreso a la póliza.

RTA. Sí, es correcto. Las condiciones están contenidas en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones Técnicas: Requisitos de Asegurabilidad.

6. Se solicita aclarar que el Sida se cubre, siempre y cuando no sea preexistente al momento del ingreso a la póliza.

RTA. Sí, es correcto y aplica para valores asegurados superiores a \$450.000.000 y no es posible objetar por enfermedades declaradas y que la alegación de reticencia sólo es posible con sujeción a lo establecido respecto de la relación de causalidad.

7. De acuerdo con el siguiente texto “En la nueva Licitación la aseguradora debe aceptar los riesgos que fueron aprobados en la vigencia anterior y bajo las condiciones de suscripción que regían en el momento de la aprobación del crédito, aun cuando éste haya sido desembolsado posteriormente.” , se solicita atentamente a la entidad suministrar los requisitos de asegurabilidad de la vigencia anterior.

RTA. Amparo de preexistencias hasta \$300.000.000. De \$300.000.001 hasta \$1.000.000.000 se diligencia cuestionario de salud y solo se practican exámenes médicos si declara alguna patología. Riesgos superiores a \$1.000.000.000 se solicita proceso de exámenes médicos y calificación médica.

8. ¿La nueva tasa será cobrada a la totalidad de los créditos o solo para los nuevos desembolsos?

RTA. Aplica para todos los créditos: antiguos y nuevos.

9. Frente a la tarifa de recaudo se solicita comedidamente al Banco fijar este costo como un porcentaje de la prima y no como un costo fijo de \$ 17.026+ IVA debido a que, en algunos casos, el costo de recaudo es más alto que el valor de la prima recaudada generando un desequilibrio económico.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud. Se deja la tarifa de recaudo para el Banco en \$21.500 más IVA por cada asegurado y en cada obligación.

10. En cuantos, a los requisitos de asegurabilidad, se solicita de manera respetuosa al Banco incluir la prueba de hemoglobina glicosilada para créditos desde \$1.000.000.001 en adelante y edad de 18 Hasta 69 años y 364 días y para asegurados con edad igual o superior a 70 años.

RTA. Sí, de acuerdo, siempre y cuando no se aumente el plazo para la emitir la calificación médica, solicitada por el Banco en los Anexos del Pliego de Condiciones

11. Para la facturación mensual, ¿el Banco entregará el reporte de asegurados activos, incluyendo el saldo insoluto del crédito?

RTA. : En la facturación mensual está contenido el saldo insoluto. Sin embargo , se aclara que el saldo insoluto que se reporta es el correspondiente al corte del mes que se entrega la facturación; no a la fecha de facturación de la obligación.

#### INFORMACION REQUERIDA PARA PRESENTAR POSTURA

12. En relación con la cartera en Run Off, solicitamos a la entidad, el suministro de la siguiente información:

- Base de datos con créditos vigentes la cual deberá contener: número de crédito, fecha de desembolso del crédito, fecha fin de cobertura de la prima única, fecha de nacimiento del deudor, valor asegurado, valor de retorno, IVA del retorno, comisión, IVA de la comisión, prima total pagada por el asegurado y prima pura de riesgo a trasladar a la aseguradora.

RTA. La base de asegurados se enviará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad. La prima es de pago mensual, no hay prima única, por lo tanto no se realiza traslado de primas a la nueva aseguradora. No hay porcentaje de retorno porque se cobra una tarifa de recaudo y no hay comisión porque la cuenta se maneja sin intermediario de seguros.

13. Informar la siniestralidad de los últimos 5 años de la cartera en run off, detallando:

- Línea de Crédito
- Fecha de Ocurrencia
- Fecha de Aviso
- Causa del siniestro (muerte natural o accidental, enfermedad, homicidio, suicidio, etc.)
- Amparo afectado (Muerte o Incapacidad)
- Edad de asegurado a la fecha del siniestro
- Valor Pagado
- Fecha de pago
- Valor en reserva
- Estado del siniestro (pagado, pendiente u objetado)

RTA. Esta información se enviará a las aseguradoras el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad.

14. Remitir listado de deudores en run off a la fecha indicando:

- Numero de crédito
- Valor asegurado
- Fecha de desembolso
- Fecha fin del crédito
- Fecha de nacimiento del asegurado
- Prima mensual

RTA. Esta información se enviará a las aseguradoras el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad.

6. Considerando que requieren continuidad de cobertura, agradecemos indicar si alguno de los asegurados actuales tiene o padecido de alguna enfermedad, de ser así, por favor relacionar asegurado, padecimiento y extra-primas actuales.

RTA. El 7 de junio de 2024 se entregará la información de clientes extra primados a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los Requisitos de Admisibilidad.

7. Agradecemos a la entidad informar la proyección mensual de colocación de nuevos créditos (número de créditos y valor de desembolso) por los dos años de vigencia.

RTA. Esta información se enviará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad.

8. Se solicita a la entidad entregar el total de valor asegurado expuesto y número de asegurados, al inicio y final de cada vigencia de los últimos 5 años, de la cartera.

RTA. El 7 de junio de 2024 se entregará la información a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los Requisitos de Admisibilidad.

9. Solicitamos informar promedio de desembolso mensual, para cada una de las carteras vigentes y proyección de los nuevos.

RTA. Esta información se enviará 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad.

10. Agradecemos informar número de colocaciones mensuales de créditos de los últimos 3 -5 años, para cada una de las carteras.

RTA. Esta información se enviará 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad.

**BBVA Seguros:**

De acuerdo al cronograma establecido del proceso, remitimos las preguntas y observaciones de nuestra entidad.

N° de Pregunta	Capítulo	Página	Aparte sujeto a pregunta, inquietud o aclaración	Pregunta
1	Pliego de Condiciones invitación pública	8	2.1. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN CRONOGRAMA: Entrega de la información necesaria para presentar posturas por parte del Banco a las aseguradoras	Agradecemos a la entidad que en la información a entregar sea correspondiente a las últimas 4 vigencias donde se relacione: El número de asegurados actuales relacionando para cada uno edad o fecha de nacimiento, fecha de desembolso del crédito, valor asegurado (saldo) a la fecha, primas recaudadas y plazo otorgado. RTA. El 7 de junio de 2024 se entregará la

				información a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad. Dentro de la información está contemplado: facturación de los últimos 5 años y base actualizada de asegurados.
2	Pliego de Condiciones invitación pública	8	2.1. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN CRONOGRAMA: Entrega de la información necesaria para presentar posturas por parte del Banco a las aseguradoras	Agradecemos a la entidad que en la información a entregar se remita siniestralidad detallada de los últimos 4 años en donde se relacione el amparo afectado, fecha de ocurrencia, fecha de aviso, valor pagado, siniestros en reserva. RTA. El 7 de junio de 2024 se entregará la información a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
3	Pliego de Condiciones invitación pública	8	2.1. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN CRONOGRAMA: Entrega de la información necesaria para presentar posturas por parte del Banco a las aseguradoras	Por favor suministrar detalle de objeciones con causalidad , últimos 4 años, con la siguiente información: monto objetado, fecha de ocurrencia, fecha de objeción y fecha de aviso. RTA. El 7 de junio de 2024 se entregará la información a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
4	Pliego de Condiciones invitación pública	8	2.1. ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN CRONOGRAMA: Entrega de la información necesaria para presentar posturas por parte del Banco a las aseguradoras	Agradecemos a la entidad informar la proyección mensual de colocación de nuevos créditos (número de créditos y valor de desembolso) para los próximos 24 meses. RTA. El 7 de junio de 2024 se entregará la información a

				las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
5	Pliego de Condiciones invitación pública	17	<p>d)REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD</p> <p>Experiencia y atención: Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing</p> <p>habitacional: 1) Una certificación emitida por un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por el establecimiento bancario, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años. 2) 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 tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, durante los últimos cinco (5) años.</p>	<p>Agradecemos ver la viabilidad de acreditar experiencia con certificaciones en vida deudor para otro tipo de carteras diferente a hipotecario , ejemplo consumo/ libranza cumpliendo con el valor de prima anual requerido.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>

6	Pliego de Condiciones invitación pública	17	<p>d)REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD</p> <p>Experiencia y atención:</p> <p>Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing</p> <p>habitacional: 1) Una certificación emitida por un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por el establecimiento bancario, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años. 2) 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 tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, durante los últimos cinco (5) años.</p>	<p>Agradecemos ver la viabilidad de acreditar experiencia con 1 certificaciones en vida deudor con entidad bancaria que acredite primas superiores a los 3,000 para carteras hipotecarias y 3,000 millones de pesos para otro tipo de carteras diferente a hipotecario , ejemplo consumo/ libranza.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>
---	--	----	---	---

7	Pliego de Condiciones invitación pública	17	<p>d)REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD</p> <p>Experiencia y atención:</p> <p>Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing</p> <p>habitacional: 1) Una certificación emitida por un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por el establecimiento bancario, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años. 2) 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 tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, durante los últimos cinco (5) años.</p>	<p>Agradecemos evaluar la posibilidad de acreditar la experiencia con la presentación de 1 certificación con establecimiento bancario con primas superiores a los 6,000 millones de pesos.</p> <p>RTA. Es necesario aportar las dos certificaciones solicitadas por el Banco.</p>
8	Pliego de Condiciones invitación pública	23	<p>DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE CON LA POSTURA</p> <p>b) Oferta económica</p> <p>Las compañías de seguros deben presentar su Postura, en los términos del parágrafo 1 del artículo 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010, en consonancia con lo estipulado por la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 –</p>	<p>Agradecemos a la entidad confirmar que la tasa a cotizar va a aplicar tanto para los créditos actuales como para los nuevos desembolsos que se realicen a partir de la fecha de inicio de vigencia de esta licitación.</p> <p>RTA. Sí, es correcto.</p>

			Parte I – Título III – Capítulo I, esto es, como una tasa de prima mensual, expresada en porcentaje del monto asegurado. La tasa debe expresarse con tres (3) decimales.	
9	Pliego de Condiciones invitación pública	24	<p>4.2. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LA POSTURA</p> <p>a) Carta de presentación de la Propuesta: De acuerdo con el modelo suministrado por Banco (Anexo No.8), firmado por el representante legal de la aseguradora.</p> <p>g) Garantía de seriedad de la oferta: En original con la constancia de pago de la misma expedida por la compañía aseguradora.</p>	<p>Por favor confirmar si los documentos que requieren firma del representante legal, pueden presentarse con firma digital</p> <p>RTA. Sí, de acuerdo.</p>
10	Pliego de Condiciones invitación pública	29	<p>5.11. PAGO DE LAS PRIMAS</p> <p>El recaudo de las primas se realizará a través del BANCO. La aseguradora acepta que el Banco traslade las primas de seguros recaudadas mensualmente a la cuenta establecida por la Aseguradora para el efecto, la cual, en todo caso, deberá corresponder a una cuenta del Banco.</p>	<p>Por favor evaluar levantar la exigencia que la Aseguradora aperture una cuenta con el Banco ITAU para el pago de las primas.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>
11	Pliego de Condiciones invitación pública	30	<p>5.12. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS</p> <p>En caso de que se requiera el Banco podrá solicitar a la Aseguradora exámenes a domicilio.</p>	<p>¿cuales son las ciudades definidas para este servicio?</p> <p>RTA. A nivel nacional.</p> <p>¿Cuales son los criterios para definir los casos que pueden realizarse en sede y cuales a domicilio?</p> <p>RTA. A solicitud del cliente.</p>

12	Pliego de Condiciones invitación pública	30	<p>5.12. MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS</p> <p>En caso de que se requiera el Banco podrá solicitar a la Aseguradora exámenes a domicilio.</p>	<p>¿Cual es la volumetría de exámenes médicos realizados en los últimos 2 años? RTA. El promedio mensual es de 15 clientes.</p> <p>¿Se tiene la especificación de cantidad de exámenes realizados a domicilio y en sede? RTA. Más del 90% se practican a domicilio. ¿se tiene la especificación de casos evaluados solo con declaración de asegurabilidad versus los casos evaluados con exámenes médicos? RTA. Los clientes que van a exámenes médicos son: los que padecen alguna patología no descrita en la tabla de extra primas, los que superan amparo automático de 1.000 millones.</p>
13	Pliego de Condiciones invitación pública	30	<p>MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS</p> <p>La vinculación de los clientes, de acuerdo con los requisitos de asegurabilidad dispuestos en el slip de esta licitación, los clientes que diligencien el formato de asegurabilidad lo harán en el formato que el Banco tiene dispuesto para tal fin.</p>	<p>Les agradecemos compartir el formato de Asegurabilidad dispuesto por el Banco para poder evaluar su aceptación. El Anexo 12 no incluye ningún apartado asociado a conocer el estado de salud del asegurado.</p> <p>RTA. Es el primer párrafo del capítulo DECLARACIONES PAGINA 3 “Declaro que a la fecha me encuentro en buen estado de salud, exento de cualquier impedimento físico o mental y no he padecido ni se me ha diagnosticado ni tengo síntomas ni he sido tratado por enfermedad</p>

				cardiovascular, cerebro vascular, pulmonar, renal, gastrointestinal, hipertensión arterial, cáncer, diabetes, SIDA o VIH o cualquier enfermedad preexistente, ni en general grave, ni crónica, psíquica o nerviosa. Ni me encuentro en estudio médico por ninguna de estas afecciones al estado de salud.
14	Pliego de Condiciones invitación pública	33	5.17. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Terminación unilateral por parte de Banco mediante aviso escrito dirigido a la Aseguradora con noventa (90) días calendario de antelación	<p>Agradecemos a la entidad confirmar que la cláusula de Terminación unilateral informada dentro de los términos aplica tanto para el tomador como para la aseguradora antes del vencimiento indicado, con un preaviso mínimo de noventa (90) días calendario.</p> <p>RTA. Aplica solo para el Banco. La cláusula señala Terminación unilateral por parte de Banco mediante aviso escrito dirigido a la Aseguradora con noventa (90) días calendario de antelación.</p> <p>EL Asegurador NO PUEDE dar por terminado el contrato durante a vigencia</p> <p>5.1. CLÁUSULA DE IRREVOCABILIDAD UNILATERAL DE LA PÓLIZA La aseguradora adjudicataria no podrá por ningún motivo, efectuar la revocatoria unilateral de la póliza, de que trata el artículo 1071 del Código de Comercio y deberá expresar</p>

				dentro de las condiciones de la póliza una cláusula en este sentido.
15	Anexo 9	NA	ATENCIÓN SINIESTROS Reportes	<p>Se solicita indicar el canal por el cual se suministrará la información que se requiere en los reportes semanales y que la compañía no tiene al momento del aviso de siniestro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha nacimiento asegurado</li> <li>- Numero del producto del Banco</li> <li>- Valor asegurado o desembolsado</li> <li>- Valor deuda del banco</li> <li>- Fecha del desembolso</li> </ul> <p>RTA. Los datos solicitados, son reportados con los desembolsos. El valor de deuda si se certifica en el aviso de siniestro.</p>
16	Anexo 9	NA	ATENCIÓN SINIESTROS Términos y condiciones para la atención de siniestros	<p>Se solicita ampliar el plazo para la atención de siniestros</p> <p>Amparo Automático: - análisis y pago: 5 días hábiles</p> <p>Amparo no Automático: - Análisis y pago: 10 días Hábiles</p> <p>RTA. No es posible atender a esta solicitud.</p>
17	Anexo 7	NA	1. AMPAROS VIDA Coberturas	Agradecemos indicar si para el amparo de Muerte es viable la objeción si se evidencia reticencia por parte del asegurado.

				RTA. Sí, es correcto, para valores asegurados superiores a \$450.000.000. y sujeto al Principio de Causalidad y demás condiciones del Slip.
18	Anexo 7	NA	1. AMPAROS ITP Coberturas	Agradecemos indicar si para el amparo de ITP es viable la objeción si se evidencia reticencia por parte del asegurado. RTA. Sí, es correcto, para valores asegurados superiores a \$450.000.000 y sujeto al Principio de Causalidad y demás condiciones del Slip.
19	Anexo 7	NA	6. SINIESTROS Plazo para el pago de siniestros	Se solicita ampliar el plazo máximo de pago a 5 días Hábiles una vez todos los documentos estén completos . RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.
20	Anexo 7	NA	La Compañía Aseguradora Ampara el fallecimiento del asegurado por cualquier causa, fallecimiento del asegurado por cualquier causa y sin exclusiones, a partir de la fecha de aprobación y/o desembolso del crédito. Muerte presunta por desaparicimiento: según los términos de ley señalados en el Código Civil de la Legislación Colombiana. Nota: En la nueva Licitación la aseguradora debe aceptar los riesgos que fueron aprobados en la vigencia anterior y bajo las condiciones de suscripción que regían en el momento de la aprobación del crédito, aun	Agradecemos a la entidad autorice la siguiente definición para el amparo de VIDA:  La Compañía ampara el fallecimiento del asegurado por cualquier causa, incluyendo homicidio, suicidio, SIDA, Covid-19 y terrorismo (pasivo dentro del evento), muerte por secuestro y muerte presunta por desaparicimiento, desde la fecha de aprobación del crédito. Nota: En la nueva Licitación la aseguradora debe aceptar los riesgos que fueron aprobados en la vigencia

			cuando éste haya sido desembolsado posteriormente.	anterior y bajo las condiciones de suscripción que regían en el momento de la aprobación del crédito, aun cuando éste haya sido desembolsado posteriormente.  RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
21	Anexo 7	NA	Hasta \$450.000.000 sin declaración de asegurabilidad. De \$450.000.001 hasta \$1.000.000.000 siempre y cuando en la declaración de asegurabilidad no se evidencie un mal estado de salud. Inclusión automática de ex empleados convenionados sin declaración de asegurabilidad hasta 153 SMMLV	Agradecemos a la entidad disminuir el valor solicitado de preexistencia hasta \$300.000.000 para créditos sin declaración de asegurabilidad, por lo anterior el amparo automático se establecerá para los créditos de \$300.000.001 hasta \$1.000.000.000 siempre y cuando en la declaración de asegurabilidad no se evidencie un mal estado de salud. Inclusión automática de ex empleados convenionados sin declaración de asegurabilidad hasta 153 SMMLV.  RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
22	Anexo 7	NA	- Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR Para información requerida por el banco para atender solicitudes de quejas y reclamos: Antes gubernamentales, jueces de la república, la aseguradora tendrá que dar respuesta máximo en dos (2) horas desde la solicitud. Para clientes segmentos: Affluent, Banca Privada y Personal Bank: cuatro	Se solicita confirmar el volumen de PQR que se recibe mensualmente y si es posible el aumento de los ANS de atención y cual sería su máximo. RTA. Aproximadamente 30 mensuales. No es posible modificar los plazos para la respuesta a las solicitudes.

			(4) horas hábiles. Para clientes segmento Itaú Sucursales: seis (6) horas hábiles.	
23	Anexo 7	NA	- Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR Para información requerida por el banco para atender solicitudes de quejas y reclamos: Antes gubernamentales, jueces de la república, la aseguradora tendrá que dar respuesta máximo en dos (2) horas desde la solicitud. Para clientes segmentos: Affluent, Banca Privada y Personal Bank: cuatro (4) horas hábiles. Para clientes segmento Itaú Sucursales: seis (6) horas hábiles.	La atención del cliente es a través de los canales de ITAU o de la Aseguradora. RTA. A través de los canales del Banco.
24	Anexo 11	NA	Tabla de entarimas	Para enfermedades autoinmunes y de origen cardiovascular ¿es posible ampliar las posibles extra primas, según los hallazgos particulares de cada caso? Es decir, para estos casos sería posible solicitar informe médico o Historia clínica?  RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
25	Anexo 10	NA	Lineas de negocio	Agradecemos confirmar si en total son 5 líneas de negocio (Bancaseg Leasing, Bancaseg Hipotecario, Admón del Activo-Recuperaciones, Originación Leasing Habitacional, Originación Crédito Hipotecarios) y si para cada línea habrá tarifas diferenciales, por lo cual se requiera la emisión de diferentes por producto o una sola póliza.

				RTA. Los términos mencionados se refieren a áreas del Banco no a productos.
26	Anexo 10	NA	Características de la funcionalidad del sistema: Literal 3 Administración de extraprimas	Agradecemos confirmar a que hace referencia esta operativa y como funcionaria. RTA. Se refiere a que el sistema permite la aplicación del porcentaje de la extra prima.
27	Anexo 10	NA	Características de la funcionalidad del sistema: Literal 4 Tarifa de Recaudo Unificada	Agradecemos confirmar a que hace referencia esta operativa y como funcionaria RTA. Hace referencia al valor de tarifa de recaudo unificado que el Banco cobra por cada asegurado.
28	Anexo 10	NA	Características de la funcionalidad del sistema: Literal 5 Administración de deudores adicionales	Agradecemos confirmar a que hace referencia esta operativa y como funcionaria. RTA. Se refiere a que el sistema permite cobrar más de un seguro dentro de una misma obligación.
29	Anexo 10	NA	Reportes Generación de información mensual con la información vigente en el sistema	Agradecemos confirmar que tipo de reportes serán requeridos. Los reportes disponibles serán: Certificado de cobro y Listado soporte de cobro (Listado de asegurados por cobro)  BS: Los reportes que genera el Banco y son: -Desembolsos  -Facturación

				<p>Los reportes que se requieren de la aseguradora son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultado final de gestión de envío de certificados</li> <li>-Gestión de exámenes médicos</li> <li>-Reporte de siniestros pagados y objetados</li> </ul>
30	Anexo 10	NA	Facturación Recaudo	<p>Agradecemos indicar cuales son los ANS para el reporte de la base de producción del mes y de entrega del cobro</p> <p>RTA. Reporte de producción al 10 de cada mes, Facturación al 20 de cada mes.</p>
31	Anexo 10	NA	Se descuenta el valor de la tarifa de recaudo y se formaliza mediante cuenta de cobro a la aseguradora. Proceso detallado en ANS	<p>Agradecemos evaluar la aceptación del siguiente circuito para efectos del pago de la Retribución por recaudo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las primas deberán ser pagadas por el Banco a la Compañía de seguros por el 100 %;</li> <li>2. ITAU factura la retribución con cuenta de cobro o factura electrónica</li> <li>3. La Compañía de seguros girará los valores correspondientes a la retribución a ITAU durante los siguientes 5 días Hábiles después de recibido el pago de las primas; con aplicación de los impuestos que den lugar.</li> </ol> <p>RTA. No es posible aceptar la solicitud.</p>

32	Anexo 10	NA	<p>1- Cobro de la prima de manera automática, ligada al cobro de la cuota del crédito</p> <p>2- Generación de reporte de recaudo automático</p> <p>3- Administración de extra primas</p> <p>4- Manejo de tasa para el cobro del seguro por producto</p> <p>5- Tarifa de recaudo unificada</p> <p>6- Administración de deudores adicionales</p> <p>7- Reestructuraciones y todo tipo de modificaciones de cartera</p>	<p>Por favor confirmar si el circuito de facturación de primas opera de la siguiente manera o en su defecto aclararlo:</p> <p>El Banco remite la base de producción a la Aseguradora La Aseguradora revisa, concilia y reporta inconsistencias si aplica La Aseguradora migra la base de asegurados a su sistema core de Facturación La Aseguradora genera Facturación de primas.</p> <p>RTA. El circuito es el siguiente:</p> <p>-El banco genera los desembolsos y envía la relación a la aseguradora.</p> <p>-El banco genera la facturación y reporta a la aseguradora.</p> <p>-El banco y la aseguradora concilian y generan acta mensual.</p>
33	Anexo 10	NA	<p>1- Cobro de la prima de manera automática, ligada al cobro de la cuota del crédito</p> <p>2- Generación de reporte de recaudo automático</p> <p>3- Administración de extra primas</p> <p>4- Manejo de tasa para el cobro del seguro por producto</p> <p>5- Tarifa de recaudo unificada</p> <p>6- Administración de deudores adicionales</p> <p>7- Reestructuraciones y todo tipo de modificaciones de cartera</p>	<p>Por favor aclarar si las características relacionadas son requisito del sistema core de la Aseguradora seleccionada.</p> <p>RTA. Los puntos detallados hacen referencia al core del banco.</p>

**SEGUROS COLMENA:**

- Pliego de Licitaciones. Numeral 2.1. Etapas del Proceso de Selección. Cronograma. De manera atenta solicitamos habilitar un segundo espacio para elevar observaciones, posterior a la entrega de la información adicional para elaborar las propuestas (siniestralidad y cartera). Lo anterior es necesario para subsanar las inquietudes que generalmente surgen sobre esta data.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Pliego de Licitaciones. Requisitos Adicionales de Admisibilidad. Literal d) Experiencia y atención. Agradecemos permitir que la experiencia pueda ser certificada con créditos con y sin garantía hipotecaria, esto teniendo en cuenta que su manejo y atención es exactamente el mismo para ambos tipos de cartera.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Pliego de Licitaciones. Literal 5.11. Pago de las Primas. Atentamente solicitamos eliminar la siguiente cláusula:

*“Este valor será reajustado cada doce meses de ejecución de la póliza, en el mismo porcentaje del IPC certificado por el DANE o la autoridad que corresponda para el año inmediatamente anterior con corte a 31 de diciembre.”*

Lo anterior es necesario ya que las tarifas resultarían insuficientes si la aseguradora, por efectos del IPC debe asumir un mayor valor hacia el banco.

RTA. La tarifa de recaudo para el Banco se deja en \$21.500 más IVA, por cada asegurado y en cada obligación, por los 2 años de adjudicación y no tendrá incremento anual del IPC correspondiente al año inmediatamente anterior.

- Pliego de Licitaciones. Literal 5.11. Pago de las Primas. De manera atenta solicitamos confirmar que, de continuar con el incremento por IPC en la gestión de recaudo, de igual forma existirá un incremento en la misma proporción en la tarifa final del seguro hacia el cliente.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Pliego de Licitaciones. Literal 5.20. Póliza de Responsabilidad Profesional. Agradecemos eliminar el requisito de constituir una póliza de responsabilidad profesional, dados los siguientes puntos:

1. Este tipo de pólizas no se solicita en procesos de Vida Grupo Deudores.
2. El colocar este requisito puede limitar el número de proponentes habilitados, ya que la expedición de esta póliza no es de fácil consecución.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Pliego de Licitaciones. Literal 2.3. Manifestación de Intención de Participar y Envío del Pliego de Condiciones. Presentación en Coaseguro. Para garantizar la pluralidad de ofertantes, agradecemos permitir la participación en coaseguro, a aquellas aseguradoras interesadas en remitir términos, pero que no presentaron la carta de manifestación, siempre que la compañía líder si surtiera este trámite.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Anexo No. 11 Tabla de Extra primas Invitación Pública No. 001-2024. De manera atenta solicitamos confirmar que las aseguradoras pueden colocar las aclaraciones correspondientes en la casilla “Observación” contenida en el anexo No. 11.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

- Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001-2024. Incapacidad Total y Permanente. Atentamente solicitamos confirmar que la fecha de siniestro para el amparo de Incapacidad Total y Permanente será aquella que en el dictamen figure como fecha de estructuración, lo anterior es necesario ya que técnica y medicamento esta es la fecha en donde la persona pierde su capacidad de laborar.

RTA. Se mantiene la descripción contenida en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones.

- Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001-2024. Tasa de Riesgo. Amablemente solicitamos confirmar que la aseguradora debe colocar la tasa comercial, y no la tasa de riesgo en el formato correspondiente. Lo anterior es necesario, ya que, dentro del glosario asegurador, se considera “Tasa Comercial” al valor final que se le cobrara al deudor por la cobertura otorgada.

RTA. Es correcto, el pliego hace referencia a la tasa que paga el asegurado:

Postura: Es la propuesta económica de la tasa de prima mensual de seguros que deberá ser pagada por los deudores, la cual deberá ser presentada por la Aseguradora.

- Anexo No. 12 Cuestionario de Salud Invitación Pública No. 001-2024 muy amablemente solicitamos aclaración sobre el diligenciamiento del documento , ¿quien o como se redacta?

RTA. Es el primer párrafo del capítulo DECLARACIONES PAGINA 3 del Anexo No. 12: “Declaro que a la fecha me encuentro en buen estado de salud, exento de cualquier impedimento físico o mental y no he padecido ni se me ha diagnosticado ni tengo síntomas ni he sido tratado por enfermedad cardiovascular, cerebro vascular, pulmonar, renal, gastrointestinal, hipertensión arterial, cáncer, diabetes, SIDA o VIH o cualquier enfermedad preexistente, ni en general grave, ni crónica, psíquica o nerviosa. Ni me encuentro en estudio médico por ninguna de estas afecciones al estado de salud.

**ZURICH:**

1. Pliego de Condiciones – Vigencia- 1.6.2: Se solicita a la entidad aclarar que la vigencia técnica de los certificados individuales es de un año contado a partir del primero (1º) de septiembre de 2024 a las 00.00 horas. La vigencia terminará el treinta y uno (31) de agosto de 2025 a las 24:00 horas.

RTA. La vigencia de la póliza es 31 de Agosto de 2024 a las 24.00 horas hasta el 1 de Septiembre de 2026 a las 00.00 horas.

2. Pliego de Condiciones – Vigencia 1.6.2. – Parágrafo Primero: Se solicita a la entidad incluir dentro del periodo de vigencia de 2 años, una cláusula de revisión de términos y condiciones de aspecto técnico y económico, con periodicidad anual, con el fin de poder evaluar el resultado del negocio en su vigencia técnica, en búsqueda de garantizar un resultado técnico y financiero favorable para todas las partes que componen la parte integral del contrato.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

3. Pliego de Condiciones – Cronograma- 2.1: Se solicita a la entidad luego de la fecha de entrega de información necesaria para presentar, incluir dentro del cronograma una fecha de observaciones por parte de las aseguradoras, ya que luego de recibir esta información pueden existir observaciones y/o consultas sobre el detalle de la documentación que sirve para generar las propuestas técnicas y económicas.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

4. Pliego de Condiciones – Entrega De La Información Necesaria Para Presentar Postura-2.8: Si bien se menciona dentro del pliego la información que la entidad va a compartir, se solicita al banco entregar como mínimo los siguientes campos:

Sobre el i) Seguro vigente: Compañía actual, tasa contratada, costo de recaudo para cada año y confirmar si las condiciones requeridas en el Anexo No. 7 son las que se encuentran contratadas actualmente o existe alguna modificación.

Sobre la ii) Cartera: detalle de asegurados que permita identificar ID del asegurado, No. crédito, tipo de crédito, fecha de nacimiento, valor desembolso y valor insoluto de la deuda.

Sobre la iii) Información estadística: Información de proyección de asegurados para los dos siguientes años/vigencia y la información histórica de los últimos 5 años/vigencia, donde se permita identificar el número de asegurados, suma asegurada Mínima, promedio, máxima y total, valores de costo de recaudo pagado.

Finalmente, sobre la iv) Información de Siniestralidad: relación y detalle de siniestros de los últimos 5 años/vigencia que permita identificar ID del siniestro, Fecha de ocurrencia, fecha de aviso, amparo afectado, causa (covid), estado, fecha de pago, valor en reserva, valor pagado y valor incurrido.

RTA. La información se entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de admisibilidad. Algunas condiciones han sido modificadas para el presente proceso.

5. Pliego de Condiciones- mecanismos de vinculación y desvinculación de clientes a los seguros contratados- 5.12: Se solicita se confirme que el formato de asegurabilidad podrá ser objeto de ajuste con el fin de cumplir con el requisito de depósito previo a su uso ante la SFC. Los ajustes consistirían en el establecimiento de marca compartida y adecuación de la cláusula de tratamiento de datos personales, entre otros. De no ser posible se solicita la confirmación de poder separar la solicitud de seguro y declaración de asegurabilidad del formato usado por el Banco, esto con el fin de dar mayor claridad al consumidor financiero respecto de los productos de seguro.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

6. Pliego de Condiciones- Entrega de información a los asegurados- 5.14: Se solicita aclarar que los 15 días con los que cuenta la aseguradora para remitir los certificados individuales de seguro comenzarán a contar desde la fecha de inicio de vigencia y siempre y cuando el Banco entregue la información de los datos de contacto de los asegurados para cumplir con la obligación de entrega.

RTA. La aseguradora adjudicataria se obliga a entregar al Banco la póliza matriz en un término máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de adjudicación del contrato, así como los certificados individuales para cada asegurado donde se detallen los datos básicos de suscripción (aseguradora, tomador, asegurado, beneficiario), las condiciones de la póliza tales como, término de vigencia, valor asegurado, las coberturas básicas y adicionales, exclusiones y el procedimiento de reclamación en eventos de siniestro y cualquier otra información relevante sobre la cobertura.

7. Pliego de Condiciones- requisitos de admisibilidad- experiencia y atención: Solicitamos amablemente sea permitido entregar certificaciones de entidades diferentes al sector bancario o entidades vigiladas que correspondan al ramo de la presente licitación y/o en su defecto aceptar certificaciones globales y/o regionales donde se demuestre esta experiencia, esto con el fin de que la entidad pueda garantizar la pluralidad de oferentes en el proceso en igualdad de condiciones.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

8. Anexo No. 7 – Slip – siniestros: se solicita amablemente contemplar la posibilidad de la siguiente propuesta Proponemos tiempo de definición (Objeción o Confirmación de cobertura) en 5 días. Este tiempo no incluye el desembolso al banco, el cual, puede oscilar en 3 días adicionales.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

9. Anexo No. 7 – Slip – Amparos: Con el fin de garantizar una correcta suscripción del riesgo, se solicita a la entidad confirmar cuales son las exclusiones mínimas que aplican cada una de las coberturas o en su defecto permitir incluir dentro de la descripción de estas, las exclusiones generales mínimas y que hacen parte de los contratos de reaseguro.

RTA. Se solicitan los amparos sin exclusiones por ser seguro masivo y obligatorio.

10. Anexo No. 7 – Slip – Valor máximo Asegurado: Se solicita a la entidad confirmar que el límite asegurado individual de \$6.000.000.000 corresponde en una o en varias operaciones de crédito por asegurado.

RTA. Sí, es correcto.

11. Anexo No. 7 – Slip – Valor máximo Asegurado: Se solicita a la entidad confirmar si se han presentado casos en los que el límite asegurado individual supere los \$6.000.000.000 y en tal caso informar de los últimos 5 años/vigencia el detalle los asegurados que superaron esta condición.

RTA. La información se entregará el 7 de junio de 2024 a las aseguradoras que hayan cumplido con todos los requisitos de asegurabilidad.

12. Anexo No. 7 – Slip – Tabla de Extraprimas: Se solicita a la entidad permitir presentar por parte de las compañías una tabla de extra prima que se encuentre dentro de las políticas de suscripción médica de cada aseguradora o confirmar si es posible realizar ajuste sobre el anexo 11.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

13. Anexo No. 7 – Slip – Tarifa de Recaudo: Se solicita a la entidad reconsiderar la definición de reajuste sobre la tarifa de recaudo, manteniendo los mismos \$25.092 + IVA durante el periodo de vigencia de la adjudicación o de lo contrario aceptar la clausula de revisión y ajuste anual.

RTA. La tarifa de recaudo para el Banco se deja en \$21.500 más IVA, por cada asegurado y en cada obligación, por los 2 años de adjudicación y no tendrá incremento anual del IPC correspondiente al año inmediatamente anterior.

14. Anexo No. 7 – Slip – Amparo Automático: Se solicita a la entidad aclarar a que se hace referencia con los ex empleados “convencionados” y como se pueden identificar dentro de la relación de asegurados total de la cartera.

RTA. Son asegurados ex empleados del Banco que ingresan a la póliza de clientes con continuidad de cobertura y en la base de asegurados que el Banco entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido todos los Requisitos de Admisibilidad, se pueden identificar.

15. Anexo No. 7 – Slip – Declaración de asegurabilidad: Se solicita a la entidad permitir presentar por parte de las compañías el formulario de solicitud y declaración de asegurabilidad que se encuentra aportado y aprobado por la Superintendencia financiera o confirmar si es posible realizar ajuste sobre el anexo 12.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

16. Anexo No. 7 – Slip – Acuerdos de Servicio: Se solicita a la entidad ajustar los tiempos de respuesta para la aprobación de riesgos mayores de \$450.000.000 a \$1.000.000.000, acordando el mismo tiempo estipulado dentro del proceso de calificación médica explícito en el Slip, donde se indica textualmente

*“Si dentro de los 2 días hábiles siguientes al inicio del análisis no se ha emitido el concepto de Asegurabilidad se entenderá que el cliente ha sido aprobado riesgo standard”*

De no ser posible, ajustar a máximo 1 día hábil de respuesta.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud, ya que se desmejoran las condiciones actuales.

#### **AXA Colpatría:**

1. NUMERAL 1.2. INSTRUCCIONES: Agradecemos a la entidad dar claridad de cómo deben ser entregados los documentos para la acreditación de Requisitos de Admisibilidad, ya que la instrucción de entrega de los mismos difiere respecto a lo indicado en el Literal e) y g), ya que si se solicitan numerados y con índice daría por entenderse que estos deben unificarse y numerarse pero en el literal g) se menciona que estos deberán estar debidamente nombrados de acuerdo con el documento que contiene para su fácil identificación lo que indicaría que se entregarían uno a uno sin numeración y en el correo se indicaría a que corresponde cada PDF.

RTA. Los documentos deben venir numerados y con índice y se debe mantener el número de anexo contemplado en el Pliego de Condiciones.

2. NUMERAL 2.6. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD: Agradecemos a la entidad informar si la comunicación suscrita por el representante legal de la aseguradora que debe ser entregada para la acreditación de estos documentos corresponde a un formato libre de las aseguradoras oferentes. En caso de no ser así y de estar establecido un documento para este proceso, agradecemos sea remitido.

RTA. Buenas tardes. Es en formato elegido por la Aseguradora y firmado por Representante Legal.

3. NUMERAL 2.6. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD: Agradecemos a la entidad informar si para los documentos que acredite la compañía

aseguradora para la etapa de Requisitos de admisibilidad y presentación de posturas es aceptada la firma digital del Representante legal, teniendo en cuenta que estos serán entregados vía correo electrónico. Entendiéndose como firma digital aquella realizada a mano alzada y digitalizada, otorgándole a los documentos 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, es correcto.

4. NUMERAL 2.6. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD. Amablemente se solicita a la entidad confirmar a que hace referencia el Anexo 1, que relacionan y se debe entregar de acuerdo este numeral, dado que no logramos identificar este anexo:

El cumplimiento de estos requisitos se debe acreditar en la forma indicada en la comunicación de invitación remitida en la fecha señalada en el cronograma, según información que le fue remitida en la comunicación de invitación a participar en el proceso de selección, **entre otros adjuntando diligenciados los Anexos Nos. 1 y 2 de dicha comunicación.**

RTA. Los Anexos 1 y 2 se refieren a Patrimonio Adecuado e Índice de Liquidez a que se refiere la carta de invitación.

5. NUMERAL 2.8. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA Agradecemos a la entidad informar la proyección mensual de colocación de nuevos créditos (número de créditos y valor de desembolso) para los próximos 24 meses.

RTA. La información se entregará el 7 de junio de 2024 a las Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.

6. NUMERAL 2.9. PRESENTACIÓN DE POSTURAS Agradecemos a la entidad aclarar la hora inicial de entrega de PRESENTACIÓN DE POSTURAS toda vez que este es un factor decisivo en caso de empate de acuerdo con lo establecido en el EOSF y los decretos 2555 de 2010, decreto 673 de 2014 y demás normas concordantes y lo citado en el *Artículo 2.36.2.2.16. Parágrafo 3°. En caso de empate en la postura entre dos o más aseguradoras, la institución financiera deberá elegir la primera postulación recibida. En caso de que el empate subsista, la institución financiera deberá implementar un mecanismo aleatorio para resolverlo que deberá estar previsto previamente en los pliegos de condiciones.*

RTA. La postura deberá ser entregada el día 5 de Julio de 2024 desde las 00.00 horas HASTA las 12 meridiano.

7. NUMERAL 2.10. INVITACIÓN A LA AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN, Amablemente se solicita a la entidad informar que en caso de que asista a la audiencia sea un delegado por la compañía

y no directamente el Representante Legal, si es necesario cumplir alguna formalidad o requisito.

RTA. No se requiere presencia del representante legal. Por ello en el Cronograma se establece un plazo para el envío de email solicitando nombre del funcionario que representará a la aseguradora en la audiencia de adjudicación previo al envío de las invitaciones a la audiencia de adjudicación a los representantes de las aseguradoras.

8. NUMERAL 3.3. REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD: LITERAL A) REQUISITOS EN RELACIÓN CON LA COBERTURA A NIVEL NACIONAL: Agradecemos a la entidad aclarar que este documento se entrega en la etapa de Requisitos de Admisibilidad toda vez que se indica “Adicionalmente deberá aportar con su oferta indicando la red de oficinas con que cuenta para la atención del programa de seguros”

RTA. Sí, es correcto.

9. NUMERAL 3.3. REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD: LITERAL B) REASEGURO: Agradecemos a la entidad confirmar si en caso de no requerir colocación facultativa se podrá acreditar este requisito bajo la certificación suscrita por el representante legal de la Aseguradora oferente en donde se indique la nómina de Contratos automáticos para el ramo objeto de la licitación, y se permita aportar las certificaciones emitidas por los reaseguradores una vez sea adjudicado el proceso 10 días hábiles posteriores a esta notificación.

RTA. Para la presentación de requisitos de admisibilidad se puede presentar certificación firmada por Representante Legal. Sin embargo, con la presentación de la propuesta se debe aportar certificación firmada por el (los) Reasegurador (es) que la respalda (n).

10. NUMERAL 3.3. REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD, LITERAL C) CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL: PATRIMONIO ADECUADO. Amablemente se solicita a la entidad confirmar cual es el margen que se requiere cumplir en este indicador, dado que lo mencionan y en el anexo 2 esta para plasmarlo, pero no es claro cuál es el margen para cumplir.

RTA. Patrimonio adecuado: Las aseguradoras interesadas en participar en este proceso de selección deberán cumplir con las normas de patrimonio adecuado exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

11. NUMERAL 3.3. REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD: LITERAL D) EXPERIENCIA Y ATENCIÓN: Agradecemos a la entidad aclarar si es correcto entender para la experiencia de primas emitidas en los últimos cinco (5) años, que un cliente con una única vigencia anual acreditaría este requisito, siempre que cumpla con el monto de los \$3.000 Millones en un año de vigencia.

RTA. Sí, es correcto y que se aporten las dos certificaciones solicitadas por el Banco, de acuerdo con lo manifestado en el Pliego de Condiciones.

12. NUMERAL 3.3. REQUISITOS ADICIONALES DE ADMISIBILIDAD LITERAL E) GESTIÓN DEL RIESGO DE CIBERSEGURIDAD – XIII: Agradecemos a la entidad eliminar la exigencia de esta póliza, toda vez que actualmente no se exige esta condición contractual. En caso negativo, y de no ser eliminada, agradecemos confirmar si es válido realizar este proceso mediante la póliza corporativa de Cyber Risk a través de anexo modificatorio en el que se pueda certificar de manera particular que este proceso estaría cubierto con la misma vigencia requerida y garantizado que la misma no se dejaría de renovar. Lo anterior teniendo en cuenta que la póliza corporativa tiene una vigencia diferente a la solicitada.

RTA. Las aseguradoras proponentes deberán presentar una certificación suscrita por el Representante Legal mediante la cual se comprometan a cumplir con las obligaciones contenidas en el literal e), Numeral 3.3., en caso de resultar favorecidas con la adjudicación.

13. NUMERAL 5.2. CONDICIONES ADICIONALES DE LA CARTERA RUN OFF – PARAGRAFO 1: Agradecemos a la entidad informar si es correcto entender que una vez finalice la vigencia de adjudicación se traslada el stock actual y en caso de siniestro posterior al traslado, lo asume la aseguradora a quien se adjudique la nueva vigencia

RTA. Los siniestros afectarán la póliza a la que correspondan de conformidad con la ley y con las condiciones del pliego y sus anexos.

14. NUMERAL 5.11 PAGO DE LAS PRIMAS – PARÁGRAFO 1: Respecto a la condición *Este valor será reajustado cada doce meses de ejecución de la póliza, en el mismo porcentaje del IPC certificado por el DANE o la autoridad que corresponda para el año inmediatamente anterior con corte a 31 de diciembre* Agradecemos a la entidad *“Este valor será reajustado cada doce meses de ejecución de la póliza, en el mismo porcentaje del IPC certificado por el DANE o la autoridad que corresponda para el año inmediatamente anterior con corte a 31 de diciembre”* Agradecemos a la entidad informar si es correcto entender que el reajuste se debería contemplar únicamente en la segunda vigencia, es decir se realizaría el 01 de Septiembre de 2025 con el porcentaje del IPC del año 2024.

RTA. La tarifa de recaudo para el Banco se \$21.500 más IVA, por cada asegurado y en cada obligación, por los 2 años de adjudicación y no tendrá incremento anual del IPC correspondiente al año inmediatamente anterior.

15. NUMERAL 5.11 PAGO DE LAS PRIMAS – PARÁGRAFO 1: Agradecemos a la entidad se mantenga el costo de Recaudo actual, toda vez que el aumento de \$18.164 a \$25.092 + IVA equivalente a un 38% más la siniestralidad de la cuenta, afecta la tasa a cotizar.

RTA. La tarifa de recaudo para el Banco se deja en \$21.500 más IVA, por cada asegurado y en cada obligación, por los 2 años de adjudicación y no tendrá incremento anual del IPC correspondiente al año inmediatamente anterior.

16. NUMERAL 5.11 PAGO DE LAS PRIMAS – PARÁGRAFO 1: Respecto a la condición *Este valor será reajustado cada doce meses de ejecución de la póliza, en el mismo porcentaje del IPC certificado por el DANE o la autoridad que corresponda para el año inmediatamente anterior con corte a 31 de diciembre*” Agradecemos a la entidad que el monto de recaudo se establezca por toda la vigencia de la Licitación (2 años) sin reajuste del IPC, toda vez que de acuerdo a lo establecido en el EOSF y los decretos 2555 de 2010, decreto 673 de 2014 y demás normas concordantes de estos procesos, se debe conservar las mismas tasas, términos y condiciones cotizados inicialmente para el deudor; y al tenerse que aumentar el costo de Recaudo haría la tasa insuficiente para el segundo año de vigencia al no poder incrementarse en la misma proporción del IPC.

En caso negativo, y de no eliminarse el reajuste del Recaudo en proporción al IPC, agradecemos sea permitida la revisión de términos anuales del componente técnico y económico al primer año de vigencia.

RTA. La tarifa de recaudo para el Banco se deja en \$21.500 más IVA, por cada asegurado y en cada obligación, por los 2 años de adjudicación y no tendrá incremento anual del IPC correspondiente al año inmediatamente anterior.

17. NUMERAL 5.14 ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS ASEGURADOS: Agradecemos a la entidad confirmar la cantidad de asegurados actuales que cuentan con correo electrónico y cuantos con dirección física para envío de comunicados.

RTA. Con correo electrónico 95% y con dirección física 5%.

18. NUMERAL 5.18. CLÁUSULA PENAL. Amablemente se solicita a la entidad eliminar esta cláusula, teniendo en cuenta que, en caso de incumplimiento, operara la garantía de cumplimiento el cual cuanta con un monto indemnizatorio suficiente para resarcir algún tipo de perjuicio.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

19. NUMERAL 5.20. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL. Amablemente se solicita a la entidad eliminar este requerimiento, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el objeto de la presente invitación, no aplicaría este tipo de pólizas, y en caso de algún incumplimiento contractual operaría la garantía de cumplimiento. Adicionalmente, actualmente no se exige esta condición contractual.

En caso negativo, y de no ser eliminada, agradecemos confirmar si es válido realizar este proceso mediante la póliza corporativa a través de anexo modificadorio en el que se pueda certificar de manera particular que este proceso estaría cubierto con la misma vigencia requerida y garantizado que la misma no se dejaría de renovar. Lo anterior teniendo en cuenta que la póliza corporativa tiene una vigencia diferente a la solicitada.

RTA. La Aseguradora Adjudicataria deberá remitir una certificación donde conste que tiene y mantendrá durante toda la vigencia del seguro adjudicado a través de esta licitación una

Póliza con cobertura de Responsabilidad Civil Profesional que cubra los daños por un acto negligente u omisión por parte de empleados de la Aseguradora con un valor asegurado no inferior a Col \$6.000.000.000 (seis mil millones de pesos).

La certificación deberá ser entregada por la Aseguradora Adjudicataria al Banco, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de adjudicación y en la cual conste que la póliza se encuentra pagada en su totalidad.

#### OBSERVACIONES A LOS ANEXOS

20. ANEXO NO. 4 MANUAL DE POLÍTICAS Y NORMAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES DEL BANCO: Agradecemos a la entidad confirmar si las aseguradoras oferentes deben acreditar mediante certificación el cumplimiento de aceptación de estas políticas, o ya se da por entendido que se cumple con la entrega de Requisitos y presentación de oferta.

RTA. Al suscribir el Anexo 5 la Aseguradora se compromete a cumplir con diversas obligaciones entre ellas acatar el manual.

21. SLIP DE CONDICIONES - ANEXO NO 7AMPAROS – VIDA Agradecemos a la entidad corregir esta definición toda vez que está mal escrita *"La Compañía Aseguradora Ampara el fallecimiento del asegurado por cualquier causa,allecimeinto del asegurado por cualquier causa y sin exclusiones, a partir de la fecha de aprobación y/o desembolso del crédito. Muerte presunta por desaparecimiento: según los términos de ley señalados en el Código Civil de la Legislación Colombiana.*

RTA. Se adjunta Anexo corregido.

22. SLIP DE CONDICIONES - ANEXO NO 7AMPAROS – VIDA Agradecemos a la entidad en esta definición *"La Compañía Aseguradora Ampara el fallecimiento del asegurado por cualquier causa y sin exclusiones, a partir de la fecha de aprobación y/o desembolso del crédito. Muerte presunta por desaparecimiento: según los términos de ley señalados en el Código Civil de la Legislación Colombiana"* aclarar si es correcto entender cuando se indica sin exclusiones, que se cubre toda preexistencia hasta el límite de \$450.000.000 y se mantendrán las exclusiones propias de los Contratos de Reaseguro tales como Guerra, terrorismo activo, Fisión o fusión nuclear.

RTA. La Compañía Aseguradora Ampara el fallecimiento del asegurado por cualquier causa y sin exclusiones, a partir de la fecha de aprobación y/o desembolso del crédito. Muerte presunta por desaparecimiento: según los términos de ley señalados en el Código Civil de la Legislación Colombiana.

Nota: En la nueva Licitación la aseguradora debe aceptar los riesgos que fueron aprobados en la vigencia anterior y bajo las condiciones de suscripción que regían en el momento de la aprobación del crédito, aun cuando éste haya sido desembolsado posteriormente.

23. SLIP DE CONDICIONES - ANEXO NO 7: Agradecemos a la entidad confirmar si el anexo No 7 se debe entregar firmado por representante legal y si se debe entregar en la oferta o requisitos de admisibilidad.

RTA. El Anexo No. 7 lo debe diligenciar la Aseguradora en la parte derecha en señal de aceptación de cada condición.

24. SLIP DE CONDICIONES - ANEXO NO 7 - AMPARO AUTOMATICO: Agradecemos a la entidad mantener el valor del amparo automático contratado actualmente toda vez que se está incrementando el límite en un 50%.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

25. SLIP DE CONDICIONES - ANEXO NO 7: Agradecemos a la entidad mantener el límite de preexistencias que se tiene actualmente toda vez que se está incrementando el límite en un 50%

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

26. SLIP DE CONDICIONES - ANEXO NO 7 – ACUERDOS DE SERVICIO: *Para aprobación de riesgos mayores a \$450.000.000 y menores a \$1.000.000.000 que declaren alguna patología: la aseguradora debe dar respuesta máxima en cuatro (4) horas hábiles desde el momento del envío del Banco: Agradecemos a la entidad permitir modificar la aprobación de riesgos mayores a \$450.000.000 y menores a \$1.000.000.000 que declaren alguna patología en máximo en 2 día hábiles.*

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

27. ANEXO No.8 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA POSTURA. Amablemente se solicita a la entidad corregir el siguiente párrafo correspondiente al inicio de la cobertura que de acuerdo con lo establecido en el pliego debe iniciar el 01 de septiembre del 2024, y en la carta estan refiriendo 1 de septiembre de 2022, por lo cual agradecemos ajustar o confirmar que podemos proceder con la modificación:

Declaro bajo la gravedad de juramento que, en caso de ser aceptada la Oferta, la Aseguradora se compromete a otorgar cobertura a partir del **1 de septiembre de 2022 a las 00:00h**, así como a expedir la póliza correspondiente dentro del plazo establecido en los Pliego de Condiciones

RTA. Se adjunta anexo ajustado.

28. ANEXO 9- 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 o requisitos de admisibilidad.

RTA. Se puede aceptar en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones Técnicas en la parte derecha.

29. ANEXO 9- ATENCIÓN DE SINIESTROS: Agradecemos a la entidad mantener el tiempo actual para la atención, análisis y definición del siniestro (pago u objeción) a 5 días hábiles.

RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.

30. ANEXO 9- ATENCIÓN DE SINIESTROS: Agradecemos a la entidad mantener el tiempo de (5) días hábiles para el análisis de la reclamación donde surja la necesidad de aclaraciones que requieran solicitud de documentos adicionales definir el siniestro, mediante pago u objeción.

RTA. Se amplía plazo para la definición del siniestro (pago u objeción) a 4 días hábiles a partir de la radicación de la reclamación.

31. ANEXO 9- ATENCIÓN DE SINIESTROS: Agradecemos a la entidad se mantenga la misma periodicidad de entrega actual de este reporte: mensual los 10 primeros días hábiles.

RTA. No es posible acceder a esta solicitud.

32. ANEXO NO. 10 FUNCIONALIDAD OPERATIVA: Agradecemos a la entidad confirmar si este anexo se debe entregar firmado por representante legal y si se debe entregar en la oferta o requisitos de admisibilidad o si es únicamente de índole informativa.

RTA. Se puede aceptar en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones Técnicas en la parte derecha.

33. ANEXO NO. 11 TABLA DE EXTRA PRIMAS: Agradecemos a la entidad confirmar si este anexo se debe entregar firmado por representante legal y si se debe entregar en la oferta o requisitos de admisibilidad o si es únicamente de índole informativa.

RTA. Se puede aceptar en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones Técnicas en la parte derecha.

**SEGUROS BOLÍVAR:**

IDENTIFICACIÓN DEL APARTE DEL PLIEGO SOBRE EL CUAL SE GENERA LA PREGUNTA/INQUIETUD/SOLICITUD DE ACLARACIÓN			TRANSCRIPCIÓN DEL APARTE DEL PLIEGO SOBRE EL CUAL SE GENERA PREGUNTA/INQUIETUD O SOLICITUD DE ACLARACIÓN	INQUIETUD O PREGUNTA
PLIEGO O ANEXO	NUMERAL	PÁGINA/FILA		
Pliego Numeral	5.11 Pago de Primas - Parágrafo 1	Pag 29	El costo por cada transacción de recaudo del seguro de vida deudor será de 25.092,00 pesos más IVA por cada asegurado y será pagada al Banco por la entidad aseguradora, y no por el deudor.	Solicitamos a la entidad aclarar si el valor de informado recaudo es Mensual  RTA. Sí, es correcto.
Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001-2024	2. GRUPO ASEGURADO	Fila 14	PERSONAS ASEGURABLES Corresponde a las personas naturales que tengan deudas con Itaú Colombia S.A. en las líneas de crédito hipotecario y leasing habitacional, incluido el Deudor Principal y todos los demás obligados al pago sea cualquiera la denominación usada al interior del Banco.	Solicitamos a la entidad aclarar a quienes hace referencia "y todos los demás obligados al pago sea cualquiera la denominación"  RTA. Se refiere a cualquier denominación que el Banco utilice para referirse al deudor de una obligación.
Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001-2024	VALOR ASEGURADO INDIVIDUAL	Fila 15	El valor asegurado para el amparo básico de vida, será el saldo insoluto de la deuda a la fecha de muerte registrada en el registro civil de defunción, y para el amparo de incapacidad total y permanente, será el saldo insoluto de la deuda a la fecha de configuración del	Solicitamos a la entidad confirmar si en caso de un siniestro donde el valor asegurado supere el Saldo Insoluto de la deuda a la fecha de siniestro, la aseguradora podrá

			<p>siniestro (Fecha del dictamen) reportado por el tomador, incluyendo capital no pagado más los intereses corrientes y de mora, honorarios jurídicos, primas de seguro, y cualquier otra suma relacionada con el crédito.</p>	<p>descontar el valor de las primas no facturadas por esta diferencia</p> <p>RTA. No es clara la pregunta, sin embargo, el sistema cuenta con la funcionalidad para calcular la prima sobre el monto total de la deuda.</p>
<p>Anexo 10 Funcionalidad Operativa Invitación Pública No. 001-2024</p>	<p>Modalidad de pago obligación</p>		<p>Mensual ( Primera facturación de acuerdo al días de pago elegido por el cliente, no puede ser inferior a 30 días ni superior a 59 días)</p>	<p>Agradecemos por favor confirmar si la cartera en mora (pago de prima) es asumida por el Banco o al día 60 de no pago, la aseguradora podrá descontar de la indemnización.?</p> <p>Solicitamos confirmar el proceso actual de cartera castigada.</p> <p>RTA. El Banco asume el pago de las primas del seguro hasta que la obligación es castigada.</p>
<p>Pliego de Condiciones Invitación Pública No. 001-2024</p>	<p>5.14</p>	<p>14</p>	<p>La aseguradora deberá enviar a los nuevos deudores asegurados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de iniciación de cobertura, una copia de la póliza y del</p>	<p>Agradecemos a la entidad confirmar si todos los asegurados nuevos cuentan con correo electrónico para el envío de certificado y condicionado.</p>

			certificado individual de seguro; así mismo deberá enviar al Banco el comprobante de remisión de dichos documentos, dentro de los dos días siguientes a su envío	RTA. Sí cuentan con esa información.
Anexo No. 9 Anexo Atención de Siniestros Invitación Pública No. 001-2024		Página 2	TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS	Agradecemos a la entidad informar si el ANS para atención de siniestros, es un referente, o la aseguradora puede proponer un tiempo y tendrá relevancia dentro de los criterios de selección.  RTA. El Banco requiere que sea aceptado por la Aseguradora adjudicataria.
Pliego Numeral	Cronograma	Página 8	Cronograma	Solicitamos agregar una fecha adicional para solucionar aclaraciones de la información estadística suministrada para el proceso de preparación de la oferta.  RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación	Requisitos de Asegurabilidad	Fila 40	De \$0 a \$450.000.000 y edad de 18 Hasta 72 años y 364 días, sin diligenciar declaración de asegurabilidad,	Agradecemos a la entidad confirmar si es posible modificar los requisitos de asegurabilidad, así

<p>Pública No. 001-2024</p>		<p>independientemente de las enfermedades que padezca o haya padecido, es decir, con cobertura de preexistencias, aún cuando el cliente manifieste padecer alguna patología. No se aplicará retención ni inexactitud en caso de siniestro. De \$450.000.001 hasta \$1.000.000.000 y edad de 18 Hasta 72 años y 364 días, declaración de asegurabilidad y en los casos que se declare alguna patología se aplicará extra prima de acuerdo con el tipo de enfermedad y según tabla de extra primas detalladas en el Anexo No. 11. Queda convenido que con la aplicación de la extra prima se ampara la patología declarada y el cliente no requiere proceso de calificación médica. En caso de siniestro por la enfermedad declarada la aseguradora no podrá objetar el pago de la indemnización.</p> <p>De \$1.000.000.001 en adelante - y edad de 18 Hasta 72 años y 364 días, aplican las siguientes condiciones: Declaración de asegurabilidad debidamente diligenciada y firmada por el asegurado, más Examen Médico; Parcial de Orina; Electrocardiograma; Serología HIV; Glicemia; Creatinina; Colesterol HDL y Total; Ácido Úrico; Transaminasas (TGP-TGO); Triglicéridos; Cuadro Hemático; Antígeno prostático, para hombres mayores de cincuenta (50)</p>	<p>como los montos para cada batería de requisitos.</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>
---------------------------------	--	---	---

			años; La radiografía de tórax será opcional de acuerdo con el criterio médico examinador.
--	--	--	---

**MAPFRE SEGUROS:**

N° de Pregunta	Nombre de la Compañía Aseguradora	Transcripción del aparte, numeral y/o anexo sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración	PREGUNTA, SOLICITUD Y/O ACLARACION ASEGURADORA
1	MAPFRE DE COLOMBIA	PARÁGRAFO 1: El costo por cada transacción de recaudo del seguro de vida deudor será de 25.092,00 pesos más IVA por cada asegurado y será pagada al Banco por la entidad aseguradora, y no por el deudor	Por favor aclarar si este costo es de frecuencia mensual  RTA. Sí, es correcto.
2	MAPFRE DE COLOMBIA	ENTREGA DE LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR POSTURA	Sugerimos respetuosamente contemplar en el cronograma fechas para hacer preguntas acerca de la información detallada en Excel que el Banco entregara el 7 de junio de 2024, esto debido a que habitualmente surgen inquietudes al efectuar el análisis de la información detallada de siniestros, cartera, exposición etc.  RTA. No es posible acceder a esta solicitud.
3	MAPFRE DE COLOMBIA	Anexo No. 7 Slip Condiciones Técnicas Invitación Pública No. 001-2024	Por favor aclara bajo que circunstancias habrían valor asegurados superiores a \$6,000 Millones y si actualmente hay riesgos con asegurados con valores superiores a \$6,000 Millones  RTA. La información se enviará el 7 de junio de 2024 a las

			Aseguradoras que hayan cumplido con la totalidad de los Requisitos de Admisibilidad.
4	MAPFRE DE COLOMBIA	<p>4.4. DOCUMENTOS QUE DEBEN ADJUNTARSE CON LA POSTURA</p> <p>b) Oferta económica: Las compañías de seguros deben presentar su Postura, en los términos del párrafo 1 del artículo 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010, en consonancia con lo estipulado por la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 – Parte I – Título III – Capítulo I, esto es, como una tasa de prima mensual, expresada en porcentaje del monto asegurado. La tasa debe expresarse con tres (3) decimales.</p>	<p>Por favor aclarar si en caso que una compañía de seguros presenta la tasa con decimales menores o mayores a los tres decimales informados sería descalificada de una eventual adjudicación</p> <p>RTA. Es necesario que la tasa se presente como lo solicita el Banco.</p>
5	MAPFRE DE COLOMBIA	<p>Experiencia y atención:</p> <p>Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing habitacional:</p> <p>1) Una certificación emitida por un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por el establecimiento bancario, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años. 2) Una certificación emitida por una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera en la que acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas</p>	<p>Solicitamos a la entidad se pueda acreditar experiencia en programa diferentes a Vida crédito hipotecario o leasing habitacional, es decir presentar certificaciones de experiencia en vida deudor en línea microcredito, libranza y crédito de autos y otras líneas?</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>

		<p>colectivas tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, durante los últimos cinco (5) años.</p> <p>Las certificaciones mencionadas deberán contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la entidad financiera, fecha de vigencia del programa de seguros, amparos suscritos, número de asegurados, valor de las primas anuales, número de reclamos atendidos y valor de reclamos pagados en el período certificado.</li> <li>- La certificación deberá ser entregada en papelería de la entidad financiera emisora, con el nombre, cargo, dirección de correo electrónico y teléfono de la persona que la firma, para realizar su correcta verificación.</li> </ul>	
6	MAPFRE DE COLOMBIA	<p>Experiencia y atención:</p> <p>Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing habitacional:</p> <p>1) Una certificación emitida por un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por el establecimiento bancario, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años. 2) Una certificación emitida por una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera en la que acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas</p>	<p>Agradecemos a la entidad permitirnos presentar certificaciones con un año de experiencia</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>

		<p>colectivas tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, durante los últimos cinco (5) años.</p> <p>Las certificaciones mencionadas deberán contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la entidad financiera, fecha de vigencia del programa de seguros, amparos suscritos, número de asegurados, valor de las primas anuales, número de reclamos atendidos y valor de reclamos pagados en el período certificado.</li> <li>- La certificación deberá ser entregada en papelería de la entidad financiera emisora, con el nombre, cargo, dirección de correo electrónico y teléfono de la persona que la firma, para realizar su correcta verificación.</li> </ul>	
7	MAPFRE DE COLOMBIA	<p>Experiencia y atención:</p> <p>Experiencia: Las compañías de seguros deben presentar 2 certificaciones, en las que se acredite que han expedido pólizas colectivas tomadas por entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia para el aseguramiento del riesgo de vida de crédito hipotecario o leasing habitacional:</p> <p>1) Una certificación emitida por un establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera en la que se acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas colectivas tomadas por el establecimiento bancario, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, en los últimos cinco (5) años. 2) Una certificación emitida por una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera en la que acredite que la compañía de seguros ha expedido pólizas</p>	<p>Solicitamos a la entidad no solicitar <i>// - La certificación deberá ser entregada en papelería de la entidad financiera emisora, con el nombre, cargo, dirección de correo electrónico y teléfono de la persona que la firma, para realizar su correcta verificación. //</i> Lo anterior teniendo en cuenta que algunas entidades tienen firmas generalizadas</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud.</p>

		<p>colectivas tomadas por la entidad financiera, con primas anuales iguales o superiores a 3.000 millones de pesos, durante los últimos cinco (5) años.</p> <p>Las certificaciones mencionadas deberán contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la entidad financiera, fecha de vigencia del programa de seguros, amparos suscritos, número de asegurados, valor de las primas anuales, número de reclamos atendidos y valor de reclamos pagados en el período certificado.</li> <li>- La certificación deberá ser entregada en papelería de la entidad financiera emisora, con el nombre, cargo, dirección de correo electrónico y teléfono de la persona que la firma, para realizar su correcta verificación.</li> </ul>	
8	MAPFRE COLOMBIA	<p>INSTRUCCIONES g)</p> <p>Los documentos que acrediten los requisitos de admisibilidad señalados en el presente pliego deberán ser remitidos en formato PDF; cada documento en formato PDF deberá estar debidamente nombrado de acuerdo con el documento que contiene 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.</p>	<p>Por favor confirmar si los requisitos de admisibilidad se adjuntan uno por uno nombrado o en un consolidado pdf?</p> <p>RTA. Los documentos deben venir numerados y con índice y se debe mantener el número de anexo contemplado en el Pliego de Condiciones.</p>
9	MAPFRE COLOMBIA	ADICIONAL	<p>Cuanto es el porcentaje de retorno que espera la entidad?</p> <p>RTA. No se contempla porcentaje de retorno sino Tarifa de Recaudo.</p>

10	MAPFRE COLOMBIA	En el anexo: anexo N° 7 – Acuerdos de servicio (relacionados con el sistema de atención al consumidor (SAC):	<p>¿Será posible solicitar prorrogas o extensión de tiempos, especialmente para la emisión de respuestas a clientes en los casos que amerite?, lo anterior tomando en cuenta los tiempos de atención de PQR definidos en la normativa de la SFC (15 días hábiles aproximadamente).</p> <p>RTA. No es posible acceder a esta solicitud ya que se desmejoran las condiciones actuales.</p>
11	MAPFRE COLOMBIA	(Pag 3) '5.14 'Las aseguradora adjudicataria se obliga a entregar al Banco la póliza matriz en un término máximo de treinta (30) días calendario	<p>Por favor nos confirman el tipo de emision que se maneja para efectos del recaudo ( Polizas de tomador unico Colectivo)</p> <p>RTA. No es clara la pregunta.</p>
12	MAPFRE COLOMBIA	5.11. PAGO DE LAS PRIMAS	<p>Por favor confirmar si la aseguradora debe abrir una cuenta bancaria con Banco Itau, para el recaudo de las primas.</p> <p>RTA.Sí, es correcto.</p>
13	MAPFRE COLOMBIA	5.11. PAGO DE LAS PRIMAS PARÁGRAFO 1: El costo por cada transacción de recaudo del seguro de vida deudor será de 25.092,00 pesos más IVA por cada asegurado y será pagada al Banco por la entidad aseguradora, y no por el deudor	<p>Por favor confirmar si la modalidad del pago de la tarifa es mensual o anual</p> <p>RTA. Mensual</p>
14	MAPFRE COLOMBIA	5.13 SOLICITUDES DE DESVINCULACIÓN La aseguradora se compromete a cumplir con los tiempos establecidos en el Banco en la atención de estas solicitudes. De igual manera se comprometerá a realizar devolución de primas al cliente en caso de que aplique.	<p>Respecto a las devoluciones por favor confirmar si serán netiadas dentro de los cobros mensuales que se realice al banco o van a solicitar por cada cliente que desvinculen y tenga saldo a favor.</p> <p>RTA. Los reintegros serán descontados en la facturación.</p>

15	MAPFRE COLOMBIA	5.11. PAGO DE LAS PRIMAS	¿ el proceso de anulaciones se dara dentro de la conciliacion de altas y bajas de la poliza colectiva? RTA. Se detectan en la conciliación.
16	MAPFRE COLOMBIA	Armado de la licitacion	para la presentación de la postura el armado de la licitacion debe contemplar tambien los documentos habilitantes? Deben ir incluidos en el índice?  RTA. Los documentos deben venir numerados y con índice y se debe mantener el número de anexo contemplado en el Pliego de Condiciones.
17	MAPFRE COLOMBIA	5.11. PAGO DE LAS PRIMAS	Si un cliente tiene cuotas pendientes, la compañía adjudicada recibe estos clientes al día o tendra cuota pendientes por pagar? O se recibe clientes al día con cartera? RTA. No hay cuotas de seguro pendientes.
18	MAPFRE COLOMBIA	Anexo No. 10 Funcionalidad operativa	Agradecemos a la entidad confirmarnos Que y como se debe adicionar algun tipo de información en el documento? Es solo para consulta? Podrian darnos un alcance de las 5 hojas que se detallan allí en el documento : Operac Bancaseg Leasing, Operac Bancaseg Hipotecario, Admon del Activo-Recuperacion, etc a que hace referencia cada una de sus líneas. RTA. No son líneas de crédito; son áreas del Banco que intervienen en el proceso de crédito hipotecario y leasing habitacional.

19	MAPFRE COLOMBIA	Anexo No 12. Cuestionario de salud	<p>Agradecemos a la entidad ampliarnos la información de este Anexo por favor.</p> <p>RTA. El cuestionario de salud está incluido al final del Anexo No. 12 , capítulo Seguros.</p>
20	MAPFRE COLOMBIA	2.9 presentacion de las posturas	<p><i>La postura que se presente deberá cumplir los requisitos contenidos en este Pliego de Condiciones y no deberá estar condicionada. Adicionalmente deberá estar contenida en un archivo con formato PDF. No serán tenidas en cuenta las posturas en otros formatos. El archivo debe ir protegido con clave de protección de apertura o en caso contrario no será tenida en cuenta.: Es decir que el archivo en PDF debe adjuntarse con clave de apertura? porque mas adelante indica que : Asunto. El cuerpo de correo deberá dejarse en blanco, simplemente con el archivo de la postura adjunto. Entonces como se notifica la clave de protección de apertura?</i></p> <p>RTA. Se da a conocer en la Audiencia de Adjudicación al momento de abrir la Oferta.</p>
21	MAPFRE COLOMBIA	Anexo No 9. ATENCION DE SINIESTROS	<p>Este documento se debe firmar? O es solo para consulta? Debe entregarse algo especifico al tema de atención de siniestros?</p> <p>RTA. Se puede aceptar en el Anexo No. 7 Slip de Condiciones Técnicas, en la parte derecha.</p>
22	MAPFRE COLOMBIA	CALIFICACION	<p>Como se realizará la calificación o que puntaje tienen los ítems de la presente licitación para la adjudicación?</p>



			RTA. De acuerdo con la normatividad vigente, se adjudica en Audiencia Pública, a la Aseguradora que presente la tarifa de menor precio.
--	--	--	---