

**PLIEGO DE CONDICIONES CONCURSO DE MERITOS
COMPAÑÍAS DE SEGUROS PÓLIZAS DE VEHÍCULOS
VIGENCIA 2023 - 2025**

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. OBJETO:..... | 3 |
| 2. CRONOGRAMA..... | 3 |
| 3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD | 5 |
| 4. FACTORES DE EVALUACIÓN | 7 |
| 5. ENTREGA DE OFERTAS | 8 |
| 6. CONSULTAS Y ACLARACIONES. | 8 |
| 7. CONSULTA Y ADQUISICIÓN DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES..... | 8 |
| 8. ACLARACIONES O MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES | 9 |
| 9. PROPUESTAS..... | 9 |
| 10. CAMBIOS EN LAS OFERTAS | 9 |
| 11. RECHAZO DE LAS OFERTAS | 9 |
| 12. CLAUSULA DE RESERVA | 9 |
| 13. VALIDEZ DE LAS OFERTAS..... | 10 |
| 14. DURACION DEL CONTRATO: | 10 |
| 15. REVOCATORIA UNILATERAL | 10 |
| 16. RENOVACION DEL CONTRATO | 10 |
| 17. DE LOS DOCUMENTOS LEGALES REQUERIDOS QUE DEBEN ANEXARSE A LAS OFERTAS | 10 |
| 18. DE LA CAPACIDAD INSTALADA - INFORMACION QUE SE DEBE SUMINISTRAR. . | 11 |
| 19. DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA SOLICITADA: | 13 |
| 20. DE LAS CONDICIONES PARA INCLUSIÓN AUTOMÁTICA | 31 |
| 21. ASPECTOS OPERATIVOS..... | 34 |
| 22. DE LAS CONDICIONES PARA EL PROGRAMA PLAN CAÍDAS..... | 38 |
| 23. SINIESTROS | 39 |
| 24. SERVICIO AL CLIENTE..... | 42 |
| 25. CONCILIACIONES..... | 42 |
| 26. PUBLICIDAD Y MERCADEO | 43 |
| 27. DE LAS CONDICIONES ECONOMICAS DE LA POLIZA..... | 44 |
| 28. DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS | 45 |
| 29. ADJUDICACION Y AVISO | 45 |

Descarga nuestra App 





| | | |
|-----|---|----|
| 30. | NO PARTICIPACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS | 45 |
| 31. | DECLARACIÓN DE PROCESO DESIERTO:..... | 46 |
| 32. | CONFIDENCIALIDAD: | 46 |
| 33. | PROTECCIÓN DE DATOS: | 46 |
| 34. | GARANTÍA DE SERIDAD DE LA OFERTA:..... | 46 |
| 35. | GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO | 47 |
| 36. | CESIÓN | 47 |
| 37. | SARLAFT | 48 |
| 38. | TERMINACIÓN ANTICIPADA..... | 48 |
| 39. | CAUSALES DE TERMINACIÓN | 48 |
| 40. | CLÁUSULA PENAL..... | 49 |



**PLIEGO DE CONDICIONES CONCURSO DE MERITOS
COMPAÑÍAS DE SEGUROS PÓLIZAS DE AUTOMÓVILES
VIGENCIA 2023 - 2025**

1. OBJETO:

De conformidad con lo establecido en el Artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), el artículo 2.36.2.1.1. del Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el BANCO FINANDINA S.A. BIC, en adelante EL BANCO o FINANDINA, convoca a las Compañías de Seguros legalmente establecidas en Colombia, a presentar sus propuestas para la contratación de las pólizas que EL BANCO tomará a nombre de sus deudores en el ramo de Automóviles.

La vinculación originada en este concurso de méritos tendrá una vigencia de dos (2) años contados a partir del (01) primero de diciembre de 2023 hasta el treinta (30) de noviembre de 2025, sin perjuicio de que BANCO FINANDINA pueda efectuar un nuevo concurso con el mismo objeto de que trata el presente documento, durante su vigencia.

2. CRONOGRAMA

BANCO FINANDINA ha definido para la contratación de los seguros de Automóviles, el siguiente cronograma:

| ACTIVIDAD | PLAZO | LUGAR O CANAL DE COMUNICACIÓN |
|---|------------------------|---|
| Apertura del proceso – Invitación | 13 de junio de 2023 | 1. Envío de cartas de invitación incluyendo requisitos de admisibilidad básicos y adicionales. 2. Publicación de la invitación en la página web de BANCO FINANDINA BIC. https://www.bancofinandina.com/productos/seguros/ |
| Recepción cartas de manifestación de interés | 20 de junio de 2023 | Las aseguradoras interesadas en participar deben realizar el envío de carta de manifestación de interés e indicar que cumplen con los Requisitos de Admisibilidad. Enviar al correo electrónico: licitacionseguros@bancofinandina.com |
| Envío Pliego de Condiciones | 21 de junio de 2023 | El Banco envía el Pliego de Condiciones a quienes manifestaron interés y entregaron carta de cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad El envío se realiza por correo electrónico a las aseguradoras que manifestaron interés. |
| Formulación de preguntas, observaciones y aclaraciones sobre el Pliego de Condiciones | 29 de junio de 2023 | Se deben enviar por correo electrónico a licitacionseguros@bancofinandina.com |



| | | |
|---|---|---|
| Respuestas a las preguntas sobre el pliego | 07 de julio de 2023 | Las repuestas serán enviadas por correo electrónico a las aseguradoras participantes. En la misma fecha será remitido el Pliego de Condiciones Definitivo, considerando que la atención de preguntas y observaciones puede generar modificaciones. Las respuestas se publicarán en la página web de Banco https://www.bancofinandina.com/productos/seguros/ . |
| Entrega documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad: | 21 de julio de 2023 Hasta las 5:00 pm | Las aseguradoras deberán entregar la documentación indicada incluida en el pliego de condiciones, según instrucción dada en el pliego y confirmar su entrega al correo: licitacionseguros@bancofinandina.com |
| Evaluación cumplimiento de los requisitos de admisibilidad establecidos en el pliego de condiciones | 22 al 29 de julio de 2023 | |
| Comunicación a las aseguradoras que incumplan con los requisitos de admisibilidad. | 30 de julio de 2023 Hasta las 5:00 pm | Las comunicaciones serán enviadas por correo electrónico a las aseguradoras participantes. |
| Plazo para subsanar incumplimiento de requisitos de admisibilidad | 07 de agosto de 2023 Hasta las 5:00 pm | Las aseguradoras remitirán la información y documentación de subsanación, dentro del plazo establecido, al correo Licitacionseguros@bancofinandina.com |
| Comunicación a las aseguradoras sobre cumplimiento o no de los requisitos de admisibilidad. | 15 de agosto de 2023 Hasta las 5:00 pm | Las comunicaciones serán enviadas por correo electrónico a las aseguradoras participantes. |
| Presentación de propuestas por parte de las Aseguradoras junto con la póliza de Seriedad de la Oferta | 28 de agosto de 2023 Hasta las 5:00 pm | Las propuestas se deben presentar según indicaciones consignadas en el presente Pliego de Condiciones |
| Evaluación de las propuestas | 29 de agosto al 07 de septiembre de 2023 | |
| Adjudicación | 08 de septiembre de 2023 | |
| Envío comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el resultado del proceso | 09 de septiembre de 2023 | |
| Comunicación a los clientes de Banco Finandina | 17 de octubre de 2023 | |



3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

Las aseguradoras oferentes que deseen participar en el presente proceso deberán acreditar los requisitos de admisibilidad que se detallan a continuación, en los tiempos indicados en el cronograma del presente pliego:

a) Requisitos de admisibilidad básicos:

- Acreditar su existencia, representación legal y que se encuentra autorizada para operar en el ramo de seguros objeto de esta invitación ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Este requisito se debe acreditar mediante certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad de expedición no superior a 30 días a la fecha de apertura de esta invitación.
- Acreditar que la duración de la Sociedad y de la autorización conferida por la Superintendencia Financiera de Colombia no sea inferior al plazo de los contratos de seguros y dos (2) años más.
- Tener vigente una calificación de fortaleza financiera igual o superior a “A” otorgada por una sociedad calificador de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este requisito se debe acreditar con la certificación que emita la respectiva sociedad calificador de riesgo, suscrita por el representante legal que esté facultado para tal fin, acreditando su calidad con el documento legalmente idóneo para probar representación legal o a través de documento descargado de la página oficial de dicha calificador.
- En caso de requerir autorización para contratar después de determinadas cuantías, anexar la autorización para comprometer la Sociedad por el valor de la propuesta, emanada del órgano de gobierno autorizado para ello acorde con el Certificado de Existencia y Representación Legal respectivo.

b) Requisitos de admisibilidad adicionales:

Además de los requisitos de admisibilidad básicos mencionados en el literal anterior, las aseguradoras oferentes que deseen participar en el presente proceso deberán acreditar los requisitos de admisibilidad adicionales que se detallan a continuación, en los tiempos indicados en el cronograma:

- **Relación de oficinas:**

Los oferentes interesados deben informar y demostrar que tienen presencia para atención: física en oficinas propias y/o a través de terceros o franquicias y/o mediante modelos remotos y/o modelo de servicio en alternancia y/o a domicilio, en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Armenia, Chía, Cartagena, Ibagué, Manizales, Neiva, Pasto, Popayán, Santa Marta, Tunja y

Descarga nuestra App 



Villavicencio. Así mismo deberán acreditar que cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que permita de manera efectiva la recepción de reclamaciones por siniestros, la atención oportuna de los siniestros y especialmente los de tipo masivo en caso de catástrofe, y los pagos de los siniestros.

- **Experiencia en la póliza objeto de la invitación:**

Las compañías oferentes deben demostrar, que han tenido experiencia al menos durante dos años continuos, comprendidos entre el año 2016 al 2022, en el manejo de programas de seguros de Automóviles, con un mínimo de 3.000 asegurados.

Las compañías oferentes deberán aportar mínimo dos (2) certificaciones, suscritas por entidades tomadoras, en las que deberá constar como mínimo lo siguiente:

- Nombre de la entidad
- Fecha de vigencia del programa de seguros
- Amparos ofrecidos
- Valor Asegurado al último corte
- Valor de primas emitidas por la compañía aseguradora
- Número de asegurados
- Número de siniestros atendidos y valores pagados por la compañía aseguradora
- Calificación del servicio prestado por la aseguradora

Las certificaciones deberán tener una fecha de expedición no superior a 90 días a la fecha de apertura de la invitación y ser firmadas por quien sustente la calidad de representante legal o cargo directivo en la entidad emisora.

- **Capacidad patrimonial y solvencia:**

Las compañías oferentes deben remitir los siguientes indicadores financieros, comparativos años 2021 y 2022, certificados por el Representante Legal y el Contador, Revisor Fiscal o Auditor externo de la compañía:

| Aspecto a evaluar | Parámetro |
|---|-------------------|
| Nivel de endeudamiento = Pasivo total / Activo total | Máximo 90% |
| Patrimonio técnico = Patrimonio técnico / Patrimonio adecuado | Mayor o igual a 1 |
| Respaldo de las reservas técnicas: Efectivo + Inversiones + Reservas Técnicas Parte Reaseguradores / Reservas Técnicas de Seguros | Mayor a 1 |
| Cumplir con el margen de solvencia requerido por la Superintendencia Financiera | SI |
| Índice de Liquidez = Activo Corriente / Pasivo Corriente | Mínimo 1 vez |

Se entenderá que la información contenida en los indicadores, corresponde a lo registrado en los estados financieros aquí descritos, y que la misma es exacta y veraz.

Descarga nuestra App 



Para avanzar a la etapa de presentación de propuestas las aseguradoras deben cumplir con todos los parámetros de los aspectos a evaluar, cualquiera de ellos que no se cumpla excluye de la posibilidad de participar.

- **Requisitos en materia de reaseguros**

Todos los Reaseguradores deberán estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACOEEX).

Las Aseguradoras deberán presentar una Certificación suscrita por el Representante Legal donde se indique:

- ✓ El nombre del (los) Reasegurador(es) que respaldará(n) la propuesta.
- ✓ El porcentaje (%) de participación.
- ✓ Calificación del(los) Reasegurador(es) que respaldarán los seguros producto de este proceso de selección, la cual debe ser como mínimo: Standard & Poor's: A, A.M. Best: A, Fitch: A Moody's A2.
- ✓ El porcentaje de respaldo y tipo de contrato de reaseguro con el cual se respaldarían los seguros objeto del presente proceso de selección.

- **Continuidad del negocio:**

Las Aseguradoras deberán acreditar, mediante certificación suscrita por el Representante legal que cuenta y contará durante la ejecución del contrato con Planes de Contingencia y de Continuidad del Negocio y procesos de pruebas periódicas a dichos planes. Tales planes deberán incluir aspectos como: prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y, capacidad necesaria para retornar a la operación normal y centros alternos de atención y prestación del servicio, en el evento que ellas se desarrollen en las instalaciones del oferente.

Teniendo en cuenta los criterios descritos, el Banco informará a las aseguradoras oferentes que pasan a la etapa siguiente del proceso.

4. FACTORES DE EVALUACIÓN

Los factores que servirán de base para la evaluación de los proponentes que participen en el proceso de selección, son los contenidos en el presente Pliego de Condiciones, particularmente los referidos a los aspectos técnicos, comerciales, operativos y los demás contenidos en los numerales 118, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 del Pliego de Condiciones.

Para ello se entregan las bases de datos como anexo (nuevos, usados, endosos, inclusión automática), las cuales deben cotizar según las opciones de productos que están ofertando en el presente pliego, de manera independiente y teniendo en cuenta la segmentación de la misma (zonas, ciudades, marcas, líneas y modelos) con los siguientes campos:

Descarga nuestra App 





- ✓ Placa
- ✓ Vr. prima anual incluido IVA
- ✓ Vr. prima mensual incluido IVA
- ✓ Descuento por experiencia aplicado

Estos campos deben corresponder a cada uno de los productos que como compañía ofertan.

Se entrega anexo de Excel como formato proforma para que se describa de manera concreta el otorgamiento y aclaraciones de cada uno de los numerales. Este formato es complementario al pliego detallado de la oferta presentada.

La aseguradora oferente será responsable del tratamiento de la información que reciba del Banco y que hace parte de la base de deudores, esta solo podrá ser utilizada para los fines acá previstos, quedando expresamente prohibido su uso o tratamiento para otros objetivos, de manera específica para fines comerciales o provecho de terceros o propio.

5. ENTREGA DE OFERTAS

La entrega y recepción de ofertas se hará a través de carpetas cifradas enviadas al correo electrónico licitacionseguros@bancofinandina.com

6. CONSULTAS Y ACLARACIONES.

El Banco atenderá por una única vez las consultas y aclaraciones que se presenten, dentro de las fechas establecidas en este cronograma, por lo tanto, no estará en la obligación de atender consultas y aclaraciones que se presenten de manera posterior a las fechas señaladas para tales efectos, siendo los tiempos previstos en este documento perentorio.

La aseguradora oferente deberá presentar en un solo documento de manera clara y precisa, no en imagen, sus consultas, si hubiere lugar, para esto debe transcribir la parte del documento que genera su inquietud o solicitud de aclaración.

7. CONSULTA Y ADQUISICIÓN DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES

Los pliegos de condiciones podrán ser adquiridos, a partir de la fecha y hora fijadas para la apertura y hasta la fecha y hora fijadas para el cierre.

Mecanismos para la adquisición de los pliegos de condiciones:

Las aseguradoras podrán adquirir los pliegos de condiciones realizando una solicitud escrita remitida al correo licitacionseguros@bancofinandina.com, en la que se detalle la intención, firmada por el Representante Legal.

Descarga nuestra App 



8. ACLARACIONES O MODIFICACIONES AL PLIEGO DE CONDICIONES

En caso de que **EL BANCO** considere necesario hacer modificaciones o aclaraciones antes de la fecha del cierre, lo hará conocer por medio de adendas, las cuales serán enviadas a aquellas aseguradoras que hayan solicitado los pliegos, a más tardar antes de los cuatro (4) últimos días previos a la fecha de cierre del concurso.

9. PROPUESTAS

Se aceptarán únicamente propuestas presentadas en forma individual. No se aceptan coaseguros, consorcios ni uniones temporales.

Los oferentes deberán formular su propuesta respecto de cada uno de los ítems indicados en el presente pliego de condiciones. De no ser así, se entenderá que la proponente otorga y acepta aquellos ítems sobre los que no se exprese puntualmente, como están definidos en el pliego de condiciones.

10. CAMBIOS EN LAS OFERTAS

En caso que **EL OFERENTE** considere necesario hacer modificaciones o aclaraciones antes de la fecha del cierre, lo hará presentando nuevamente la documentación completa exigida en el presente concurso, a más tardar antes de los cuatro (4) últimos días previos a la fecha de cierre del concurso. La oferta así presentada reemplazará en su totalidad a la inicialmente presentada.

11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Será motivo para rechazar una oferta por **BANCO FINANDINA** la ocurrencia de cualquiera de los siguientes eventos:

- Entrega extemporánea de propuestas.
- No cumplir con los requisitos exigidos en el presente pliego de condiciones.
- Omisión de cualquier documento exigido en los pliegos.
- En general cualquier discrepancia o desviación apreciable, en relación con lo establecido en el pliego de condiciones del concurso.

12. CLAUSULA DE RESERVA

BANCO FINANDINA S.A. BIC se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las ofertas que se presenten si así lo estima conveniente, sin que por ello se obligue a dar explicación alguna a los oferentes invitados. Así mismo, se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente el presente concurso de méritos a uno o varios oferentes, o de no adjudicarlo.



13. VALIDEZ DE LAS OFERTAS

Las propuestas deberán presentarse por escrito, en español, identificando la razón social y Nit. del OFERENTE y el concurso de méritos.

En relación con las condiciones técnicas y económicas, el **OFERENTE** deberá relacionar las respuestas a cada uno de los requerimientos del **BANCO FINANDINA** contemplados en este pliego, las cuales deberán contar con un mínimo de 90 días calendario de validez contados a partir de la fecha de cierre de la invitación.

BANCO FINANDINA no será responsable ni asumirá costo alguno por los gastos en que incurra cualquiera de los proponentes en la preparación y presentación de su oferta.

14. DURACION DEL CONTRATO:

La vinculación originada en este concurso de méritos tendrá una vigencia de dos (2) años contados a partir del primero (01) de diciembre de 2023 hasta el treinta (30) de noviembre de 2025, sin perjuicio de que **BANCO FINANDINA** pueda efectuar un nuevo concurso con el mismo objeto de que trata el presente documento, durante su vigencia.

15. REVOCATORIA UNILATERAL

BANCO FINANDINA podrá revocar de manera unilateral el contrato de seguro en cualquier momento de su ejecución, sin que por ello hubiese lugar a la aplicación de las tarifas de corto plazo. **EL OFERENTE** no revocará la(s) póliza(s) ni sus amparos adicionales durante la vigencia de adjudicación del contrato y así lo deberá manifestar expresamente en la oferta.

De igual manera, la o las aseguradoras que resultaren adjudicatarias, deberán permitir la continuidad de las pólizas que, emitidas dentro de la vigencia de la presente contratación, estuvieran vigentes a la fecha de terminación del contrato, hasta su vencimiento.

16. RENOVACION DEL CONTRATO

La vigencia de la póliza matriz será por el término de un (1) año, renovable automáticamente por otro periodo igual, hasta por los dos (2) años indicados en el numeral 14.

17. DE LOS DOCUMENTOS LEGALES REQUERIDOS QUE DEBEN ANEXARSE A LAS OFERTAS

- Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal del proponente, en la que se deje constancia que conocen y aceptan los términos, condiciones y bases del concurso de méritos.

Descarga nuestra App 



- Original del certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia y original del certificado de inscripción de documentos expedido por la Cámara de Comercio del domicilio principal, con fecha de expedición no mayor de treinta días (30), con respecto a la fecha de cierre del concurso.
- Fotocopia del acta mediante la cual el órgano social competente autorizó al representante legal para suscribir la oferta, cuando sobrepase de cualquier manera sus facultades estatutarias.
- Balances Generales y Estados de Pérdidas y Ganancias de los años 2021 y 2022 en los formatos presentados a la Superintendencia Financiera de Colombia. De igual forma deberán anexarse las notas a los estados financieros.

18. DE LA CAPACIDAD INSTALADA - INFORMACION QUE SE DEBE SUMINISTRAR

18.1. Descripción de la estructura organizacional, operativa y técnica del **OFERENTE**, acompañada del respectivo organigrama, de conformidad con los términos del presente concurso y su cubrimiento geográfico, precisando especialmente las unidades especializadas con que cuenta para:

- Atención de reclamos y solicitudes de los clientes del BANCO.
- Atención jurídica a los clientes del BANCO.
- Atención de siniestros a los clientes del BANCO.
- Servicios de atención de información y soporte al BANCO.
- Atención y Seguimiento a gestión Comercial.

18.2. Los OFERENTES deberán poner a disposición de BANCO FINANDINA un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo tres (3) personas, una de ellas llamada a ser el Coordinador o Director de la cuenta.

Las personas que la Compañía Aseguradora delegue para el manejo de la cuenta deben dar soporte en los horarios que habitualmente maneja EL BANCO, ello sin perjuicio que, por temas coyunturales, de negocio o de recuperación de cartera o cierres de mes, se requiera ampliar el horario de gestión.

El grupo de tres (3) personas llevará el seguimiento de lo siguiente:

- Ser canal de comunicación y gestión de cara a Banco.
- Coordinar la labor de los 2 recursos adicionales.
- Velar por el cumplimiento de ANS del 360° de la operación.
- Recibir llamadas del Banco y de quien este designe a nivel nacional, en el horario laboral de lunes a viernes, para atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria acerca de los productos contratados.
- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción de primas, Siniestros y Retribuciones.
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros, dentro de los tiempos establecidos por las partes.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas

Descarga nuestra App 



en coordinación con el área de seguros del BANCO, así como estructura de modelos de incentivos de colocación.

- Apoyar los procesos y días de cierre.
- Las demás que de común acuerdo se designen. Monitorear y garantizar que se cumplan los términos y niveles de servicio fijados con EL BANCO para pagos de siniestros, aprobación de seguros e inspecciones, tiempos de expedición, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes.

18.3. La tecnología con que cuenta EL OFERENTE para atender los servicios que EL BANCO requiere, en la contratación de las pólizas que toma a nombre de sus deudores en los ramos de seguros de vehículos automotores, de conformidad con los términos del presente concurso. La aseguradora deberá estar en capacidad de implementar un Web Service y/o API con EL BANCO y/o con quien este designe, para la generación de cotizaciones de todo tipo de vehículos y todo tipo de usos (liviano particular, motos, públicos, pesados, entre otros). La aseguradora deberá contar con la posibilidad de realizar procesos de emisión masiva y/o en línea y/o delegada, contando a su vez con un plan de contingencia que será dispuesto en el evento en que los medios o mecanismos para la emisión de las pólizas falle, generando en esta interfaz un tiempo máximo de 2 horas de empalme.

18.4. Información detallada y canales de comunicación vigentes y actualizados de la estructura comercial, operativa, de cartera, administrativa, y técnica que actualmente tiene vigente EL OFERENTE, para atender la operatividad de los seguros del BANCO de conformidad con los términos del presente concurso, su cubrimiento geográfico y cualquier otro que disponga EL BANCO para la correcta prestación de los servicios.

18.5. La aseguradora deberá suministrar el recurso humano necesario para la adecuada administración de la póliza colectiva, teniendo en cuenta el horario de atención de lunes a viernes hasta las 5:00 pm y los sábados hasta el mediodía, para los frentes comerciales y operativos. La aseguradora deberá asignar un contacto permanente, incluidos fines de semana, para la gestión de los casos que requieran autorizaciones especiales para la prestación de servicios de asistencia o atención de siniestros.

18.6. La Compañía Aseguradora debe estar en capacidad de brindar atención a los clientes asegurados bajo la póliza colectiva con tan solo el número de identificación y no obligatoriamente con la placa del vehículo, esto con el fin de garantizar el servicio de los casos que inicialmente se emiten como TL (Transito Libre). La legalización y actualización de la placa se realizará treinta (30) días calendario, posteriores al desembolso bien sea con la tarjeta de propiedad, con el registro en tránsito o con el registro en el RUNT.

18.7. Opción de solicitud de seguro digital o la capacidad de implementación de procesos digitales de suscripción y/o emisión, cuando el Banco así lo requiera. Las definiciones de las características y tiempos serán realizadas entre las partes.

18.8. Capacidad de vinculación de asegurados con firma digital o electrónica.

18.9. El oferente deberá garantizar al **TOMADOR** la entrega de los informes de producción (primas emitidas), vigentes, cartera, siniestralidad, reservas y servicios de asistencia dentro de los términos acordados y formatos establecidos para dichas entregas, so pena de sanción

Descarga nuestra App 



pecuniaria correspondiente a 1 S.M.L.M.V, excepto que medie autorización expresa de Banco o quien este designe.

18.10. El oferente deberá garantizar al **TOMADOR** la entrega de los informes de siniestralidad (detalle y P&G) mensualmente, dentro de los términos acordados y formatos establecidos para dichas entregas, so pena de sanción pecuniaria correspondiente a 1 S.M.L.M.V, excepto que medie autorización expresa de Banco o quien este designe.

18.11. Garantizar que la tecnología con la que cuenta **EL OFERENTE** para atender los servicios que el **BANCO FINANDINA** requiera en la contratación de las pólizas que tome a nombre de sus deudores, cuente con procesos online que permitan conocer si los deudores o riesgos tienen alguna restricción de asegurable.

18.12. Garantizar la capacidad de emisión en tiempo real hasta máximo 2 días hábiles siguientes a la formalización de la solicitud, incluyendo el envío de certificado individual de seguro o póliza al **TOMADOR** y/o Asegurado.

18.13. Garantizar algún mecanismo de vinculación digital de los asegurados tales como, pero no limitados a firma y huella electrónica y/o digital validada por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

19. DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA SOLICITADA:

Los proponentes deberán cotizar los seguros y amparos que se especifican en este pliego con base en los términos del pliego de condiciones y deberán manifestar la posibilidad de incluir o no dentro de sus propuestas, los aspectos que a continuación se enumeran y que servirán de base para la evaluación de las propuestas y posterior adjudicación, junto con los demás aspectos contenidos en el presente pliego de condiciones:

En caso de no hacer ninguna manifestación frente a los aspectos contenidos en el Pliego de Condiciones, se entenderá que la propuesta los incluye.

19.1. TERMINOS GENERALES

19.1.1. Especificar el valor que cobrará EL OFERENTE por concepto de las primas de seguros, precisando sistemas de pago, bonificaciones por buena experiencia de la póliza y condiciones o requisitos de asegurable especiales para las pólizas de que trata el proceso de selección, de conformidad con los grupos indicados en el Numeral 19 este documento.

19.1.2. El asegurador no podrá revocar la póliza que resulte de la adjudicación del concurso, durante la vigencia de la misma, basados en lo establecido en el art. 1162 del Código de Comercio. Tampoco cancelará las pólizas que se encontraren vigentes a la terminación de la vigencia de esta adjudicación, permitiendo su vencimiento.

19.1.3. La(s) póliza(s) que resulte(n) de la adjudicación deberá(n) tener cláusula de renovación automática.

Descarga nuestra App 



19.1.4. EL OFERENTE deberá indicar el plazo para el pago de la prima, considerándose adecuado no menos de sesenta (60) días calendario, luego de presentada la correspondiente factura. El valor de la factura debe resultar de la conciliación que realice EL BANCO y la Compañía Aseguradora en los términos Numeral 25 de este documento.

19.1.5. EL BANCO busca ofrecer a sus clientes una póliza única y exclusiva que se denomine “Póliza Banco Finandina”, para lo cual la Compañía Aseguradora deberá proponer un atributo del producto que genere una diferenciación en el mercado, adicional a una prima no superior a las encontradas de la misma compañía, en caso tal esta deberá ser igualada.

19.1.6. EL OFERENTE presentará a EL BANCO las soluciones tecnológicas con las que cuenta o se encuentra desarrollando para la atención de siniestros, solicitudes, peticiones y prestación de asistencias al cliente de manera digital, que permitan brindar una experiencia innovadora, fácil e informativa de todo el proceso, mediante sitios web o app, a los que EL BANCO y sus clientes puedan acceder e incluir en el ofrecimiento de este valor en la oferta del seguro, así como consulta en línea del estado de siniestros .

19.1.7. EL OFERENTE presentará de manera particular y sin excluir las demás condiciones del pliego, si cuenta con el mecanismo para asegurar vehículos particulares de gamas altas cuyo valor asegurado sea superior a cuatrocientos millones de pesos (\$400.000.000) , bien sea mediante reasegurador, producto especial, o si puede desarrollarlo en un corto tiempo (menos de 6 meses) y presentar una tarifa competitiva para el cliente según el mercado de estos segmentos; así mismo especificará las condiciones de coberturas, límites de deducibles, tasa de cotización y modelo operativo, teniendo en cuenta que son casos especiales pero frecuentes cuya financiación tiene la misma oferta de valor de tiempo y proceso común del BANCO.

19.1.8. La Compañía Aseguradora deberá otorgar continuidad de cobertura, sin inspección, para todos los tipos de vehículos objeto de esta contratación y todos los canales o campañas del Banco, aun en los casos en los que se identifique que la placa no tiene cobertura hasta dos (2) meses anteriores a la fecha de aceptación con la declaración del asegurado expresa mediante correo electrónico de no siniestro o consulta en SISA – Cexper o con copia de la carátula de la última póliza. Aplicarán las excepciones en tiempo, establecidas para Canal Endosos y Plan Caídas.

Los casos que superen los tiempos y condiciones descritos, podrán ser inspeccionados de manera presencial, asistida o a domicilio, a cargo de la Compañía Aseguradora y según las necesidades de los clientes.

19.1.9. En aplicación de la consensualidad, las cotizaciones que hayan sido presentadas por la aseguradora, a través de los medios establecidos para el BANCO y aceptadas por los clientes, deberán ser emitidas, sin aplicación de restricciones posteriores por marca, modelo o desperfecto en el cotizador o herramienta de gestión, etc.

19.1.10. Los clientes que ingresen bajo las pólizas del BANCO, no podrán ser contactados directamente por la Compañía Aseguradora para el ofrecimiento de pólizas de vehículo a la renovación o para el ofrecimiento de otra clase de seguros, en el marco de campañas comerciales durante el tiempo que dure el contrato y hasta un (1) año después de la finalización del mismo.

Descarga nuestra App 



19.1.11. La aseguradora no realizará recaudos de los clientes FINANDINA en ninguno de sus canales.

19.1.12. En los casos que aplique, cuando corresponda a nuevas aseguradoras de vehículos en el portafolio de Banco Finandina o a aplicación de nuevas condiciones o características, las partes de común acuerdo definirán el cronograma de implementación, para lo cual las aseguradoras proponentes deberán incluir el detalle de condiciones o requisitos.

19.2. DE LAS CONDICIONES COMERCIALES PARA NEGOCIOS NUEVOS

19.2.1. PARTICULARIDADES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES:

19.2.1.1. Durante la vigencia de la adjudicación, EL BANCO y la Compañía Aseguradora revisarán las condiciones económicas de manera periódica (bimestral), para igualar o mejorar tarifas y/o coberturas según el comportamiento del mercado asegurador, siniestralidad por zonas y ciudades del parque automotor del BANCO.

19.2.1.2. La Compañía Aseguradora informará a EL BANCO los ajustes de políticas, de manera detallada (restricción de marcas, líneas, modelos, zonas, servicio, segmentos o incrementos de tarifas superiores al 30%), resultado del estudio actuarial y siniestral de la cuenta por marcas, zonas y/o segmentos, con antelación a la afectación, esto es, mínimo treinta (30) días antes, para preparar las acciones y estrategias comerciales. So pena de sanción pecuniaria correspondiente a 1 S.M.L.M.V, excepto que medie autorización expresa de Banco o quien este designe.

19.2.1.3. Se debe indicar la posibilidad de prestar todos los servicios inherentes al presente proceso de selección a nivel nacional y en todas las ciudades del país.

18.2.1.4. El modelo de cotización será a través del cotizador de la aseguradora y/o multicotizador con tarifa personalizada con aceptación de descuentos por no reclamación, el cual deberá contar con un plan de contingencia que será dispuesto en eventos de caídas o fallas, con un tiempo máximo de 2 hora de empalme.

19.2.1.5. El OFERENTE presentará al BANCO como mínimo los siguientes productos y/o servicios que operarán en caso de adjudicación, pero sin limitarse a brindar más ofertas, teniendo en cuenta que la tarifa debe ser competitiva para el producto full, e ir disminuyendo considerablemente entre los productos intermedio y básico.



19.2.1.5.1. **Producto full:**

Tomador Banco Finandina S.A. BIC.
Asegurado cliente deudor del BANCO.
Beneficiario oneroso Banco Finandina S.A. BIC.

AMPAROS

Responsabilidad Civil Extracontractual, mínimo:
Daños a bienes de terceros: \$1.000.000.000.
Muerte o lesiones a una persona: \$1.000.000.000.
Muerte o lesiones a dos o más personas: \$2.000.000.000.
Perjuicios extrapatrimoniales, incluidos daño moral, lucro cesante del tercero afectado, perjuicios fisiológicos y daño a la vida en relación
Amparo patrimonial.
Pérdidas de mayor cuantía con deducible del 0%.
Perdidas de menor cuantía con deducible fijo o en porcentaje
Terremoto, temblor o erupción volcánica.

ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal.
Asistencia jurídica en proceso civil.
Conciliación o perito in situ
Gastos de transporte.
Vehículo de reemplazo.
Chequeo para viaje
Pequeños Accesorios (incluye llantas estalladas y pérdida de llaves).
Conductor elegido (Amplia cobertura ejm. Eventos ilimitados por vigencia).
Accidentes personales.
Asistencia en viaje (Amplia cobertura, ejm. Grúas con límites de smdlv suficientes para recorrer distancias largas, hospedajes, depósito y custodia, traslados de los ocupantes por inmovilización, traslado de los ocupantes por avería, chequeo para viaje, carro taller).
Marcación del vehículo.
Jurisdicción territorial.
Asistencia pre-legal.
Asesoría en trámites de tránsito.
Asistencia en el exterior

19.2.1.5.2. **Producto Intermedio**

Tomador Banco Finandina S.A. BIC.
Asegurado cliente deudor del BANCO.
Beneficiario oneroso Banco Finandina S.A. BIC.

Descarga nuestra App 



AMPAROS

Responsabilidad civil extracontractual, máximo:

Daños a bienes de terceros: \$700.000.000.

Muerte o lesiones a una persona: \$700.000.000.

Muerte o lesiones a dos o más personas: \$1.400.000.000.

Perjuicios extrapatrimoniales, incluidos daño moral, lucro cesante del tercero afectado, perjuicios fisiológicos y daño a la vida en relación

Amparo patrimonial.

Pérdidas de mayor cuantía con deducible de 0%.

Perdidas de menor cuantía con deducible máximo del 10% o 1 smmlv.

Terremoto, temblor o erupción volcánica.

ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal.

Asistencia jurídica en proceso civil.

Gastos de transporte.

Vehículo de reemplazo (solo perdidas de menor cuantía).

Conductor elegido limitado a 8 veces por vigencia.

Accidentes personales.

Asistencia en viaje (Cobertura limitada, por ejemplo, grúa por avería con límite de kilómetros para desplazamiento, límite de montos para efectuar en hospedajes, depósito y custodia, carro taller, traslados de los ocupantes por inmovilización, traslado de los ocupantes por avería).

Marcación del Vehículo.

Jurisdicción territorial.

Asistencia prelegal (consulta telefónica).

Asesoría en trámites de tránsito.

19.2.1.5.3. Producto Básico

Tomador Banco Finandina S.A. BIC.

Asegurado cliente deudor del BANCO.

Beneficiario oneroso Banco Finandina S.A. BIC.

AMPAROS

Responsabilidad Civil Extracontractual, máximo:

Daños a bienes de terceros: \$500.000.000.

Muerte o lesiones a una persona: \$500.000.000.

Muerte o lesiones a dos o más personas: \$1.000.000.000.

Perjuicios extrapatrimoniales, incluidos daño moral, lucro cesante del tercero afectado, perjuicios fisiológicos y daño a la vida en relación

Amparo patrimonial

Pérdidas de mayor cuantía con deducible mínimo del 10%.

Perdidas de menor cuantía con deducible mínimo del 20%.

Terremoto, temblor o erupción volcánica.



ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal.
Asistencia jurídica en proceso civil.
Conductor elegido limitado a 6 veces por vigencia.
Asistencia en viaje (solo grúa limitada a eventos por vigencia y carrotaller).
Marcación del Vehículo.
Jurisdicción territorial.
Asistencia prelegal (consulta telefónica).
Asesoría en trámites de tránsito.

19.2.1.5.4. Producto Inclusión Automática

Tomador Banco Finandina S.A. BIC.
Asegurado cliente deudor del BANCO.
Beneficiario oneroso Banco Finandina S.A. BIC.

AMPAROS

Responsabilidad civil extracontractual, máximo:
Daños a bienes de terceros: \$500.000.000.
Muerte o lesiones a una persona: \$500.000.000.
Muerte o lesiones a dos o más personas: \$1.000.000.000.
Perjuicios extrapatrimoniales, incluidos daño moral, lucro cesante del tercero afectado, perjuicios fisiológicos y daño a la vida en relación
Amparo patrimonial.
Pérdidas de mayor cuantía con deducible mínimo del 10%.
Terremoto, temblor o erupción volcánica.

ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal.
Asistencia jurídica en proceso civil.
Asistencia en viaje (solo grúa).

19.2.1.6. La Compañía Aseguradora otorgará descuento en las renovaciones para cada uno de los riesgos que aplique.

19.2.1.7. En caso de pérdida total de un vehículo usado, la Compañía Aseguradora debe ofrecer la reposición, siempre y cuando esta sea autorizada por EL BANCO, y el asegurado pagará la diferencia de precio únicamente por el cambio de vehículo.

19.2.1.8. Para todo tipo de vehículos último modelo que sufran pérdidas totales, en el momento de la indemnización la Compañía Aseguradora brindará la opción al asegurado de reponer el vehículo por uno nuevo de similares características sin cobro adicional, previa aceptación del BANCO.

19.2.1.9. Para todo tipo de vehículos que sufran pérdidas totales durante el primer año de vigencia del crédito, la Compañía Aseguradora deberá indemnizar sobre el valor asegurado en caratula según factura de venta, previo aviso al BANCO.

Descarga nuestra App 



19.2.1.10. Ofrecer el amparo de Obligaciones Financieras en los eventos de siniestro por pérdida parcial en vehículos de servicio público/utilitarios. Se espera que la indemnización de este amparo sea abonada al crédito y cubra al menos una (1) cuota del mismo, en el lapso en que el vehículo no esté produciendo.

19.2.1.11. Manifestar que se encuentra en condición de asegurar los siguientes grupos de vehículos de todas las marcas que tienen representación en Colombia, de modelo no superior a veinte (20) años de antigüedad:

- Automóviles.
- Camperos, Pick-ups y Camioneta Pasajeros.
- Camioneta Repartidora.
- Camiones, Volquetas, Carrotaques y Furgones
- Buses, Busetas y Microbuses (municipales, intermunicipales e interdepartamentales).
- Taxis.
- Motocicletas.
- Tractomulas.
- Cuatrimotos (con o sin placa)
- Vehículos Demo.
- Ciclomotores.
- Grúas.
- Motocarros.
- Vehículos utilitarios
- Vehículos de carga, incluidos aquellos con capacidad superior a 5 toneladas

19.2.1.12. La cotización del precio de la prima y sus coberturas deberán realizarse teniendo en cuenta:

- Vehículos de Uso productivo: Transporte Terrestre Automotor de Carga, Transporte Terrestre Colectivo de Pasajeros (Urbano, Intermunicipal e interdepartamental), Transporte Mixto, Transporte Especial, Transporte Individual, Automóviles, Camperos, Pick-up, Grúas, Camionetas, Cuatrimotos, Ciclomotores, etc.
- Vehículos de uso familiar: Automóviles, camperos, pick-up, camionetas, vans, motocicletas, cuatrimotos, etc.

19.2.1.13. Estar en capacidad de implementar estrategias de tarifas más competitivas por región, marca, tipo, clase y/o modelo del vehículo, que ayuden al BANCO a mejorar la penetración de la cuenta y acompañar la colocación de los canales de ventas.

19.2.1.14. Otorgar descuentos o condiciones especiales para acompañar las activaciones de marcas, participación en ferias, entre otras, que realice el BANCO estacionalmente. La activación se notificará a la Compañía de Seguros y no se acumularán con otros descuentos o tarifas especiales.

Para acompañar la estrategia de las activaciones (ferias nacionales, ferias locales, tomas de empresas, tomas de concesionarios, entre otros) que realiza el BANCO y sus aliados, dentro de estas acciones estratégicas y de mercadeo, se publican promociones, descuentos y ventajas competitivas, como lo son en oferta de valor, tasa de financiación, y otros de productos adicionales como los seguros.

Descarga nuestra App 



Es importante se tenga en cuenta que estas ferias:

- ✓ Se realizan de manera ocasional y estacional, como son ferias de vitrina o salón del automóvil.
- ✓ Se presentan por demanda de las marcas o aliados, pero también por rotación de inventario.
- ✓ Se solicita de parte de los aliados el obsequio de la póliza.
- ✓ Las pólizas se generan durante el proceso de crédito que dura un máximo de noventa (90) días aproximadamente para desembolsar, tiempo en el que se debe sostener la tarifa.

- ✓ El BANCO determina cuáles son las campañas relevantes para incrementar la penetración de seguros de manera significativa o que generen apertura de nuevos convenios para la colocación orgánica de seguro de vehículo.
- ✓ Se notifica desde el BANCO a la Compañía de Seguros la activación y aplicación de la tarifa única.
- ✓ Se remite a la compañía de seguros el listado de negocios radicados, para que conozcan los vehículos a los que debemos sostenerle la tarifa.
- ✓ La tarifa perfil se retorna una vez se cierra el término de la campaña, feria o activación.

19.2.1.15. El Banco tiene una tendencia de crecimiento en el mercado de vehículos nuevos y usados; por tal razón, mediante la póliza de vehículo es necesario seguir fidelizando los clientes de estos segmentos. En este sentido, la Compañía de Seguros debe ofrecer un beneficio adicional mediante sus alianzas, exclusivo para la cuenta y diferente para vehículos nuevos y usados.

19.2.1.16. La Compañía Aseguradora deberá otorgar condiciones y tarifas, en vehículos de montos superiores a \$400.000.000, realizando el estudio detallado únicamente con la solicitud de crédito, documento de identificación y declaración de renta del asegurado. La Compañía Aseguradora deberá disponer de un canal de atención directo y oportuno para brindar respuesta del caso definido con un límite máximo de un (1) día hábil.

19.2.1.17. Brindar condiciones de forma autónoma, para todos aquellos negocios que requieran asegurar solo el chasis, aun cuando la carrocería se encuentre asegurada con otra compañía bajo el ramo de Generales.

19.2.1.18. Brindar condiciones de asegurabilidad y presentar los límites autónomos para asegurar vehículos demo, vehículos eléctricos, convertibles con capota de fibra y/o lona y/o dual, híbridos, blindados y ambulancias.

19.2.1.19. Para aquellos que superen los límites otorgados anteriormente, informar cual es el canal directo de autorización y establecer un Acuerdo de Nivel de Servicio ANS de respuesta que no supere un (1) día hábil.

19.2.1.20. Las cotizaciones de la prima, independiente del producto que se maneje, deberán tener una vigencia de mínimo sesenta (60) días. Aplica para los casos en los que no se presenta variación en las características del vehículo cotizado y el asegurado.

Descarga nuestra App 



19.2.1.21. Aceptar la transferencia de descuentos por no reclamación entre cónyuges, unión marital de hecho, de padres a hijos mayores de veintiún (21) años, de hijos a padres y en caso de tratarse de persona jurídica, del Representante Legal o Accionistas.

19.2.1.22. Igualar el valor de las primas, cuando por medio de la misma Compañía Aseguradora le ofrezcan al cliente un valor de prima inferior de la cotizada por la póliza de EL BANCO, sin requerir documentos como el estudio de seguro del tercero.

Se debe informar cual es el canal directo de atención y establecer un ANS de respuesta que no supere una (1) hora hábil posterior a la solicitud.

19.2.1.23. Aceptar para los vehículos usados en reemplazo de la inspección:

- a) Avalúos realizados en cualquier modalidad (virtual, asistida, a domicilio, etc.), en Automás, Colserauto, Autos Sura, Motos Sura u otras empresas con reconocimiento legal y comercial para esta actividad
- b) Avalúos realizados por parte de los concesionarios, ya que estos son aceptados para el estudio del crédito del BANCO
- c) Factura de venta para vehículo nuevo y usado

La vigencia de estos documentos no podrá ser inferior a 60 días.

19.2.1.24. La Compañía Aseguradora debe ofrecer para cualquier servicio y modelo de vehículo la opción de realizar inspecciones a domicilio en concesionarios o en domicilios diferentes a este como lugar de residencia u oficina, en zonas urbanas o rurales a nivel nacional, donde EL BANCO tiene presencia comercial. De igual manera, deberá presentar alternativas de inspección como virtual, asistida, entre otros.

19.2.1.25. La Compañía Aseguradora deberá ofrecer el servicio de inspección a domicilio en horarios de lunes a sábado de 7:00am a 6:00pm; Así mismo, los resultados deberán ser cargados en el sistema máximo una (1) hora después de realizada la inspección.

19.2.1.26. Para cualquier caso y todos los tipos de Inspección, la Compañía Aseguradora deberá proveer al BANCO o a quien este designe los usuarios y permisos a nivel nacional necesarios para crear órdenes y descargar resultados, de tal manera que garantice desde la operación comercial del BANCO la agilidad que demanda el aliado y la fuerza de ventas.

De igual forma, la aseguradora deberá poner a disposición de EL BANCO, los mecanismos para implementar servicios en línea de cargue de solicitudes u órdenes, resultados de inspección / asegurabilidad, entre otros relacionados con este punto.

19.2.1.27. El agendamiento por parte de la Compañía Aseguradora o su proveedor para la inspección, deberá realizarse de lunes a sábado, en la jornada siguiente, es decir, lo de la mañana agendarse en la tarde y lo cargado en la tarde agendarse en la mañana siguiente.

19.2.1.28. El valor asegurado de los vehículos nuevos que contengan aplicación de descuentos o promociones de la marca o el concesionario, corresponderá al seleccionado por el cliente entre el valor de referencia de la guía Fasecolda y el valor de la factura, admitiendo una variación de al menos un treinta por ciento (30%) por encima o por debajo del valor comercial.

Descarga nuestra App 



19.2.1.29. Para los vehículos usados de concesionario, el valor asegurado debe ser el valor de factura de venta o avalúo o inspección.

19.2.1.30. Si son usados que no pertenecen a concesionario, el valor asegurado será el asignado según la guía Fasecolda del mes y admitiendo una variación de al menos un veinticinco por ciento (25%) por encima o por debajo del valor comercial.

19.2.1.31. La Compañía Aseguradora deberá recibir solicitudes de coberturas automáticas, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y el día sábado de 8:00 am a 2:00 pm, para los vehículos cuyas financiaciones aún no han sido desembolsadas o están en trámite de legalización de la transacción de giro en el concesionario y a pesar de ello se tiene prevista la entrega del vehículo (nuevo o usado). Además, deberá proveer contactos de las áreas o proveedores que recibirán la información en los horarios establecidos.

19.2.1.32. La vigencia de las coberturas automáticas será de hasta treinta (30) días calendario. Así mismo, la compañía Aseguradora incluirá los vehículos en contingencia solamente con el listado (base de datos en la estructura definida en el ANS) de los negocios reportados. En caso de ser necesario algún requisito adicional durante la vigencia de este proceso de selección, deberá ser notificado al BANCO con una antelación de treinta (30) días para su exigencia y dependerá de la autorización o común acuerdo entre las partes.

19.2.1.33. Los clientes a quienes se les otorga esta cobertura automática deberán ser atendidos para asistencias y coberturas, con cédula de ciudadanía, TL (transito libre) y/o placa según tarjeta de propiedad; y garantizar que se encuentran en la contingencia respectiva desde el mismo día que se solicita.

19.2.1.34. La Compañía Aseguradora no cobrará la prima correspondiente a la cobertura automática otorgada según el numeral anterior, cuando los créditos o financiaciones no hayan sido desembolsados o el cliente haya desistido de la operación de crédito; estas novedades serán notificadas por el BANCO máximo treinta (30) días después de otorgada.

19.2.1.35. La Compañía Aseguradora deberá entregar a la Dirección de Seguros del BANCO, de forma periódica (semestral), o cuando se presenten cambios aun estando dentro de los seis (6) meses, un folleto (ayuda ventas) digital que contenga la información de todas las coberturas, asistencias y condiciones adicionales, indicando el valor asegurado, en qué casos aplica y cuándo se puede reclamar.

19.2.1.36. Con el fin de generar crecimiento en las ventas y retención de clientes, las Compañías Aseguradoras otorgarán una bolsa mensual para ofrecer descuentos adicionales. Esta bolsa será de administración del BANCO o quien este delegue para su uso.

19.2.1.37. La Compañía Aseguradora aceptará vehículos con valor asegurado de hasta cuatrocientos millones de pesos (\$400.000.000.)



19.2.2. PARTICULARIDADES DEL PRODUCTO DE MOTOCICLETAS

19.2.2.1. Ofrecer condiciones y tasas especiales o preferenciales para las motocicletas con cilindraje superior a 250 cc.

19.2.2.1. El OFERENTE presentará al BANCO los siguientes productos que operarán en caso de adjudicación, pero sin limitarse a brindar más ofertas, teniendo en cuenta que la tarifa debe ser competitiva para el producto full y disminuir considerablemente para el producto intermedio; el producto de inclusión automática tendrá una tarifa diferente pero no necesariamente debe ser igual o inferior al intermedio:

19.2.2.1.1. **Producto full:**

Tomador Banco Finandina S.A. BIC
Asegurado cliente deudor del BANCO
Beneficiario oneroso Banco Finandina S.A. BIC

AMPAROS

Responsabilidad Civil Extracontractual, valor asegurado mínimo de \$500.000.000. global.

Amparo Patrimonial

Pérdidas Totales por daños y por hurto con deducible de 10% o 1 SMMLV.

Perdidas parciales por daños y por hurto con deducible de 10 o 1 SMMLV.

Terremoto, temblor o erupción volcánica con Deducible de 10% o 2 SMMLV.

ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal.

Asistencia jurídica en proceso civil.

Gastos de transporte en caso de Pedida de Mayor Cuantía.

Asistencia en viaje:

hospedajes y transporte para los 2 ocupantes de la moto, en caso de hurto simple o calificado, tiempo de desplazamiento superior a 4 horas.

Transporte, depósito o custodia, del vehículo reparado o recuperado.

Grúa o transporte de la motocicleta, por avería y por accidente 3 eventos.

Marcación del vehículo

Asesoría en trámites de tránsito

Informe de estado de las carreteras

19.2.2.1.2. **Producto Intermedio**

Tomador Banco Finandina S.A. BIC
Asegurado cliente deudor del BANCO
Beneficiario Oneroso Banco Finandina S.A. BIC

AMPAROS

Responsabilidad Civil Extracontractual, valor asegurado mínimo de \$500.000.000. global.

Amparo Patrimonial

Descarga nuestra App 



Pérdidas Totales con Deducible de 20%. o 2 SMMLV.
Perdidas parciales con Deducible de 20% o 2 SMMLV.
Terremoto, temblor o erupción volcánica con Deducible de 20% o 2 SMMLV.

ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal
Asistencia jurídica en proceso civil
Marcación del Vehículo
Jurisdicción territorial
Asistencia prelegal (consulta telefónica)
Asesoría en trámites de transito
Grúa o transporte de la motocicleta, por avería y por accidente 3 eventos.

19.2.2.1.3. Producto Inclusión Automática

Tomador Banco Finandina S.A. BIC
Asegurado cliente deudor del BANCO
Beneficiario oneroso Banco Finandina S.A. BIC

AMPAROS

Responsabilidad Civil Extracontractual, valor asegurado mínimo de \$400.000.000. global.

Amparo Patrimonial
Pérdidas Totales con Deducible mínimo de 20%.
Terremoto, temblor o erupción volcánica

ASISTENCIAS

Asistencia jurídica en proceso penal
Asistencia jurídica en proceso civil

19.2.2.2. Brindar condiciones de asegurabilidad. Presentar como límite autónomo para asegurar motocicletas, incluidas demo y eléctricas, ciento cincuenta millones de pesos (\$150.000.000); para aquellos que superen los límites otorgados anteriormente, se determinará un canal de comunicación directo de autorización y se establecerá un ANS de respuesta que no supere un (1) día hábil.

19.2.2.3. La Compañía Aseguradora deberá ofrecer para cualquier modelo de motocicletas la opción de realizar inspecciones a domicilio en concesionarios o en domicilios diferentes en zonas urbanas y rurales a en todas las ciudades de Colombia donde el BANCO tiene presencia o presentar alternativa de realizar inspecciones virtuales o asistidas.

19.2.2.4. El agendamiento de las inspecciones a domicilio, deberá realizarse el mismo día de la solicitud.

19.2.2.5. La Compañía Aseguradora deberá ofrecer el servicio de inspección a domicilio en horarios de lunes a sábado de 7:00am a 6:00pm; así mismo, los resultados deberán ser cargados en el sistema máximo una hora luego de realizada la inspección.

Descarga nuestra App 



19.2.2.6. Para cualquier caso según tipo de Inspección, la Compañía Aseguradora deberá proveer al BANCO y/o quien este designe, los usuarios y permisos a nivel nacional necesarios para crear órdenes y descargar resultados sin ningún tipo de autorización adicional.

De igual forma, la aseguradora deberá poner a disposición de EL BANCO, los mecanismos para implementar servicios en línea de cargue de solicitudes u órdenes, resultados de inspección / asegurabilidad, entre otros relacionados con este punto.

19.2.2.7. Con el fin de generar crecimiento en las ventas y retención de clientes, las Compañías Aseguradoras otorgarán una bolsa mensual para ofrecer descuentos adicionales. Esta bolsa será de administración del BANCO o quien este delegue para su uso.

19.2.3. DE LAS CONDICIONES PARA COMPRAS DE CARTERA

El BANCO podrá realizar compras de cartera a otras entidades, para lo cual:

19.2.3.1. La Compañía Aseguradora deberá mantener las mismas condiciones de valores de prima y amparos que traían las pólizas de las obligaciones de vehículo objeto de compra de cartera.

19.2.3.2. La Compañía Aseguradora deberá mantener las mismas condiciones de porcentajes de comisión por recaudo que traían las pólizas de las obligaciones de vehículo objeto de compra de cartera.

19.2.3.3. Ofrecer continuidad en la vigencia que traen los vehículos objeto de compra de cartera sin restricciones.

19.2.3.4. Aceptar una retroactividad máxima de treinta (30) días calendario para el inicio de vigencia.

19.2.3.5. La Compañía Aseguradora emitirá las pólizas de los vehículos objeto de compra de cartera conforme a la base de datos y placas que le reporte el BANCO y/o quien este designe, sin documentación adicional.

19.2.3.6. El BANCO notificará directamente o a través de quien este asigne, el cronograma a ejecutar cuando se presenten compras de cartera y se establecerá en común acuerdo ajustes a los tiempos de cada actividad.

19.2.4. DE LAS CONDICIONES PARA TITULARIZACIÓN DE CARTERA

El BANCO podrá realizar titularización de cartera a otras entidades, para lo cual:

19.2.4.1. La Compañía Aseguradora deberá mantener las mismas condiciones relacionadas con valores de prima y amparos que contengan las pólizas de las obligaciones de vehículo objeto de titularización.

Descarga nuestra App 



19.2.4.2. La Compañía Aseguradora deberá mantener las mismas condiciones de porcentajes de comisión por recaudo que traen las pólizas de las obligaciones de vehículo objeto de titularización.

19.2.4.3. La Compañía Aseguradora realizará los anexos de modificación de beneficiario para todas las pólizas que estén asociadas a las obligaciones de vehículo objeto de titularización, sin más documentación que el documento de solicitud emitido por el Banco.

19.2.4.4. El BANCO notificará directamente o a través de quien este asigne, el cronograma a ejecutar cuando se presenten titularizaciones y se establecerá en común acuerdo ajustes a los tiempos de cada actividad. La Aseguradora deberá tener disposición y capacidad para la implementación de un proceso exprés para la realización de las modificaciones que se requieran en estos casos.

19.2.5. DE LAS CONDICIONES PARA CRÉDITOS DE VEHICULO POR LIBRANZA Y CONSUMO

La Compañía Aseguradora emitirá otra caratula de póliza para clientes a los que se les financie su vehículo a través de créditos de Consumo y Libranza, para lo cual:

19.2.5.1. Los productos a comercializar serán los mismos contenidos en el Numeral 19.

19.2.5.2. Por tratarse de carteras cuyo valor de cuota con seguros es fija y la operatividad en los cambios de la misma a nivel de crédito no permite cambios de manera automática, la prima asignada para la renovación, si el asegurado no ha presentado siniestro, deberá sostenerse o disminuir de acuerdo a su experiencia siniestral.

19.2.5.3. La Compañía Aseguradora deberá mantener las mismas condiciones planteadas en los Numerales 17 al 27 del presente Pliego de Condiciones.

19.2.6. DE LAS CONDICIONES PARA RENOVACIONES

19.2.6.1. La Compañía Aseguradora debe garantizar que el valor de la prima en caso de renovación no se incrementará respecto al valor de la prima inmediatamente anterior, en un máximo del diez por ciento (10%), salvo que haya un siniestro; en cuyo caso el incremento le aplicaría solo al vehículo siniestrado y el castigo con alza no debe superar el veinte por ciento (20%).

19.2.6.2. Mantener o mejorar los deducibles con los cuales se expidió la póliza inicial; en caso de presentarse algún cambio, es responsabilidad de la Compañía Aseguradora informarle al cliente por medio de una comunicación escrita mediante la cual se notifiquen los cambios de condiciones, sesenta (60) días calendario antes de que empiece a regir la novedad; de igual manera se deberá notificar la modificación al BANCO.

Descarga nuestra App 



19.2.6.3. Las renovaciones deben ser entregadas setenta (70) días calendario antes de su vencimiento por medio de una base de datos junto con las pólizas en formato PDF por canal seguro, drive o link de descarga masivo al Banco o quien este designe.

Si la Compañía Aseguradora no cumple con los tiempos de entrega, deberá asumir el valor de los eventuales aumentos de prima, teniendo en cuenta que la gestión de renovación con el cliente se realiza en dichos plazos.

19.2.6.4. Todas las renovaciones deberán tener modalidad de prima mensual, trimestral, semestral y/o anual, aun cuando la anterior vigencia hubiese sido diferente; la Compañía Aseguradora permitirá realizar los cambios de modalidad de pago de prima hasta máximo con noventa (90) días calendario de retroactividad. Así mismo, deberá mantener el valor de prima por el cual se emitió inicialmente, si así el cliente lo expresa producto de la gestión realizada al interior del BANCO.

19.2.6.5. La Compañía Aseguradora debe renovar la póliza de todo el parque automotor vigente, de acuerdo a su vencimiento, aun cuando un vehículo durante la anterior vigencia haya presentado siniestro o se encuentre restringido en alguna de sus políticas; de lo contrario, es responsabilidad de la Compañía Aseguradora notificar por medio de comunicación escrita al asegurado y al BANCO la no renovación con sesenta (60) días calendario de antelación al vencimiento.

19.2.6.6. Se busca que cada compañía de seguros obtenga un índice de éxito en renovaciones que no sea inferior al 95%; para esto es fundamental que la aseguradora, en cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, envíe la relación de renovaciones, identificando las causas de aquellos casos a los que no se les otorgue términos de renovación.

19.2.6.7. El formato de las bases de datos se debe entregar en Excel y en el siguiente orden:

- ✓ Nombre completo del asegurado.
- ✓ Número de Identificación del asegurado.
- ✓ Placa.
- ✓ Fecha de Renovación (inicio –Final).
- ✓ Valores Asegurados (antes – Después).
- ✓ Valores de Prima (vigencia anterior, vigencia nueva y diferencia).
- ✓ Datos completos del vehículo (modelo, marca, línea, cilindraje, código Fasecolda, zona de circulación y todas sus especificaciones).

Si se presenta siniestro, debe reportarse la fecha, el monto y el amparo afectado.

De enviarse por parte de la Compañía Aseguradora en un orden diferente, se generará el rechazo por el aplicativo de acuerdo a la parametrización establecida; si se llegan a presentar cambios del valor de prima con incremento como consecuencia del retraso o novedad, la diferencia del valor pactado con el cliente será asumido por la Compañía Aseguradora.

19.2.6.8. La Compañía Aseguradora debe otorgar opciones promocionales para las renovaciones de todos los clientes del BANCO, con el fin de evitar que se traslade de compañía o endose la póliza. Este promocional puede ser a través de las alianzas con que cuente la

Descarga nuestra App 



Compañía Aseguradora como descuentos en la revisión técnico-mecánica, redención de puntos por gasolina, descuentos en comercios de repuestos, entre otros.

19.2.6.9. La Compañía Aseguradora debe realizar las cotizaciones masivas que estipule el Banco o quien este designe, en máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha del envío (base de datos) de la solicitud. Estas cotizaciones podrán aplicar para cualquiera de los canales o campañas, incluidos negocios nuevos, renovaciones, canal endosos, etc.

19.2.6.10. La Compañía Aseguradora debe mantener las pólizas vigentes hasta su vencimiento, aun cuando no participe o no se le adjudique en el nuevo concurso de méritos.

19.2.6.11. La compañía aseguradora no solicitará Sarlaft ni documentos o requisitos adicionales para la renovación automática de las pólizas.

19.2.7. DE LAS CONDICIONES PARA GESTIÓN DE ENDOSOS

La Compañía Aseguradora, asignará una caratula de condiciones especiales conforme se indica a continuación, dirigida a retomar los clientes que presentaron endoso en la originación de la financiación. El objetivo es presentar oferta competitiva para lograr asegurarlos bajo la póliza colectiva del BANCO.

Dado lo anterior, EL BANCO a través de quien designe, reportará a la Compañía Aseguradora la base de clientes de pólizas endosadas a gestionar (sin documentos en físico o documentos adjuntos), para lo cual se solicitan los siguientes requerimientos para la gestión:

19.2.7.1. Manifestar que se encuentra en condición de asegurar los siguientes grupos de vehículos de todas las marcas que tienen representación en Colombia, de modelo no superior a veinte (20) años de antigüedad:

- ✓ Automóviles.
- ✓ Camperos, Pick-ups y Camioneta Pasajeros.
- ✓ Camioneta Repartidora.
- ✓ Camiones, Volquetas, Carrotaques y Furgones
- ✓ Buses, Busetas y Microbuses (municipales, intermunicipales e interdepartamentales).
- ✓ Taxis.
- ✓ Motocicletas.
- ✓ Tractomulas.
- ✓ Cuatrimotos (con o sin placa)
- ✓ Vehículos Demo.
- ✓ Ciclomotores.
- ✓ Grúas.
- ✓ Motocarros.
- ✓ Vehículos utilitarios
- ✓ Vehículos de carga, incluidos aquellos con capacidad superior a 5 toneladas

19.2.7.2. La cotización del precio de la prima y sus coberturas deberán realizarse teniendo en cuenta:

Descarga nuestra App 



- Vehículos de uso productivo: Transporte Terrestre Automotor de Carga, Transporte Terrestre Colectivo de Pasajeros (Urbano, Intermunicipal e Interdepartamental), Transporte Mixto, Transporte Especial, Transporte Individual, Automóviles, Camperos, Pick-up, Camionetas, cuatrimotos, etc.
- Vehículos de uso familiar: Automóviles, camperos, pick-up, camionetas, vans, cuatrimotos, etc.
- La Compañía Aseguradora debe realizar las cotizaciones que estipule el BANCO según el numeral anterior, en máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud y envío de la base.

19.2.7.3. La Compañía Aseguradora debe realizar la cotización de los registros de la base del numeral anterior, aun cuando la póliza endosada sea con la misma compañía y presente las mismas condiciones de prima que ofrece a través de otro canal. En la gestión con el cliente, el BANCO velará por la actualización de la póliza en el sistema solo en los casos en los que el cliente voluntariamente lo decida, conforme a las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia donde el cliente puede elegir la póliza y la aseguradora de su elección.

19.2.7.4. Aceptar el traslado del cliente hacia la póliza de EL BANCO desde otros canales de la misma aseguradora y mantener las condiciones económicas que trae la cotización de la póliza. Para este proceso la aseguradora deberá aceptar como soporte de la decisión del cliente, un correo electrónico remitido por él.

19.2.7.5. Que el modelo de cotización sea de tarifa personalizada con aplicación de descuentos por no reclamación; el OFERENTE deberá enviar las cotizaciones con el valor de prima de los diferentes productos ofrecidos al BANCO, indicando el porcentaje de descuento aplicado, aún a través de web service.

19.2.7.6. La Compañía Aseguradora otorgará descuento por no reclamación, aun cuando el cliente haya tenido periodos sin experiencia.

19.2.7.7. Conforme al numeral anterior, dentro de la base se debe enviar el campo diligenciado del descuento que tiene el cliente, indispensable para la gestión comercial.

19.2.7.8. La Compañía Aseguradora otorgará y aplicará descuento comercial para este canal, teniendo en cuenta que se está fidelizando y recuperando al cliente que al momento del desembolso endosó la póliza. La aseguradora ofrecerá para este fin bolsa de descuentos mensual.

19.2.7.9. Conforme el punto anterior, la aseguradora informará al BANCO y a quien este designe el descuento comercial que aplicará o aplicó a la base de manera detallada (% , marcas, líneas, zonas o segmentos), de acuerdo al análisis o criterio de la aseguradora.

19.2.7.10. La Compañía Aseguradora deberá otorgar condiciones y tarifas, que no requieran autorización previa para poder presentar la oferta a la fuerza comercial y al cliente, para vehículos de montos hasta cuatrocientos millones de pesos (\$400.000.000) y cien millones de pesos (\$100.000.000) para motocicletas. Para valores asegurados superiores, en el caso de que la Compañía Aseguradora requiera estudio detallado para poder cotizar, deberá atenderse en los mismos tiempos solicitados desde el envío de la base de clientes potenciales para esta

Descarga nuestra App 



campaña, se brindará ágilmente la solicitud de crédito (Sarlaft) y el documento de identificación del cliente.

19.2.7.11. Las cotizaciones reportadas por la Compañía Aseguradora, en todos los casos, deberán tener una vigencia mínima de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la entrega de la base cotizada al Banco o a quien este designe. Para los casos en que se requiera una segunda cotización, causados por inspecciones o actualización guía Fasecolda, la Compañía Aseguradora aceptará la generación de una nueva cotización, manteniendo las condiciones económicas cotizadas inicialmente, lo que significa que en caso de disminución de valor asegurado se presentará disminución en la prima.

19.2.7.12. La Compañía Aseguradora deberá tener en cuenta que algunos registros se enviarán con el valor de prima que el cliente canceló en su vigencia anterior y deberá tener en cuenta descuentos por buena experiencia, de tal forma que el valor de prima ofrecida por el BANCO, sea igual o mejor.

19.2.7.13. La Compañía Aseguradora deberá otorgar continuidad sin inspección para vehículos particulares, vehículos de servicio público y motocicletas, aun en los casos en los que se identifique que la placa no tiene cobertura hasta seis (6) meses anteriores a la fecha de aceptación con la declaración del asegurado expresa mediante correo electrónico del cliente de no siniestro.

19.2.7.14. La Compañía Aseguradora deberá entregar la siguiente información consultada en Cexper/Sisa en tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la base:

- Nombre de la última Compañía Aseguradora en la que estuvo asegurado el vehículo.
- Fecha de finalización de la última vigencia de la póliza de cada vehículo.
- Indicar si la póliza se encuentra vigente o no y consignar la última vigencia de la póliza.
- Indicar si tuvo siniestro en la última vigencia y la fecha, amparo afectado, fecha de ocurrencia o aviso y valor del siniestro.
- Relacionar código Fasecolda, modelo del vehículo, número de chasis, número de motor, cedula del asegurado, nombre del asegurado.

19.2.7.15. Para la legalización de cada negocio aceptado, con el fin de emitir la póliza, el BANCO o quien este designe enviará a la Compañía Aseguradora una base que contiene la siguiente información: número de obligación, número de cédula del asegurado, nombre del asegurado, fecha de nacimiento, dirección de residencia, número de teléfono, correo electrónico, género, zona de circulación, placa del vehículo, código Fasecolda, modelo del vehículo, número de chasis, número de motor, color del vehículo, carrocería, fecha inicio de vigencia, valor de prima aceptada, modalidad de pago, tipo de financiación (crédito de vehículo y leasing de vehículo).

En los casos en los que la Compañía Aseguradora requiera soportes de aceptación, EL BANCO reportará bien sea la grabación de llamada o el correo electrónico, según haya sido el tipo de aceptación por parte del cliente.

19.2.7.16. Para los casos en los que la póliza no esté grabada en Cexper o en Sisa y el cliente indique que posee una póliza vigente, la Compañía Aseguradora aceptará como soporte la copia de la caratula enviada por el cliente para otorgar continuidad.

Descarga nuestra App 



19.2.7.17. Cuando EL BANCO lo requiera, la Compañía Aseguradora deberá suministrar la caratula de las pólizas y el estado de pago de las mismas cuando se encuentren a través de otro canal en la misma compañía. Entendiendo que el beneficiario oneroso es el BANCO, no hay contradicción con la ley de Habeas Data.

19.2.7.18. La Compañía Aseguradora deberá aceptar cambios de modalidad de pago para las pólizas emitidas de manera anual a mensual hasta con noventa (90) días calendario de retroactividad; así mismo, deberá mantener el valor de prima por la cual se emitió inicialmente.

19.2.7.19. La Compañía Aseguradora deberá aceptar el pago total de las primas no causadas cuando el cliente así lo desee y la póliza haya sido emitida de manera mensual, bimestral, trimestral o semestral.

19.2.7.20. La Compañía Aseguradora deberá aceptar la emisión de la póliza aún si hay una vigente en el mercado; en este caso, el inicio de vigencia se confirmará en la base reportada por EL BANCO o quien este designe. El soporte para realizar dicho proceso es producto de la gestión con el cliente que desea tomar la póliza con la colectiva del Banco y no finalizar la vigencia del endoso, para lo cual anexa correo electrónico. La aseguradora deberá emitir estas pólizas con inicio de vigencia posterior, hasta mínimo 60 días.

19.2.7.21. La Compañía Aseguradora establecerá un canal directo de comunicación y un ANS no superior a un (1) día hábil, con el fin de contemplar la revisión de la tarifa entregada por el cliente en una cotización externa por menor valor a la que le está ofreciendo el BANCO; no se debe exigir ningún tipo de estudio de seguro de la competencia.

19.2.7.22 Cláusula de errores e inexactitudes: Las aseguradoras adjudicatarias deberán incluir una cláusula de errores o inexactitudes, por un monto de doscientos millones de pesos (COP\$200.000.000.), por cada año de vigencia de la adjudicación, no acumulables. Esta suma será usada a discreción de Banco Finandina, únicamente para amparar siniestros en los siguientes casos: cuando por circunstancia alguna Banco Finandina o a quien este designe no hayan realizado o reportado el ingreso, modificación o cancelación de un riesgo asegurado o reporte equivocadamente el ingreso o se cometa una omisión o inexactitud en la información, los procesos y/o los sistemas inherentes a la operación.

19.2.7.23 Tarifa por servicio de recaudo: Considerando que BANCO FINANDINA S.A. BIC realiza el recaudo de las primas de seguros a la par de la cuota de los créditos, y que para ello el Banco dispone de su infraestructura operativa y tecnológica, el Banco espera recibir mensualmente de la(s) adjudicataria(s) el 20% aplicable sobre el valor de las primas (incluidas asistencias y otros conceptos) antes de IVA.

20. DE LAS CONDICIONES PARA INCLUSIÓN AUTOMÁTICA

La Compañía Aseguradora, asignará una caratula de condiciones especiales conforme se indica a continuación, dirigida a brindar asegurabilidad para las garantías del BANCO. El objetivo es contar con una póliza básica (Responsabilidad Civil Extracontractual, Perjuicios extrapatrimoniales, incluidos daño moral, lucro cesante del tercero afectado, perjuicios

Descarga nuestra App 



fisiológicos y daño a la vida en relación, Amparo patrimonial, Pérdidas totales (por daños y por hurto), Terremoto, temblor o erupción volcánica, Asistencia Jurídica y Grúa, para lograr asegurar aquellos vehículos que, de acuerdo a las condiciones del contrato de crédito o pagaré, se toma la decisión de incluir bajo la colectiva de manera automática.

Dado lo anterior, EL BANCO a través de quien este designe, reportará a la Compañía Aseguradora la base de clientes / vehículos a incluir bajo esta póliza (sin documentos en físico o documentos adjuntos), para lo cual se solicitan los siguientes requerimientos para la gestión:

20.1. Que el modelo de cotización sea de tarifa personalizada con aceptación de descuentos por no reclamación acorde al producto solicitado para esta campaña.

20.2. Manifiestar que se encuentra en condición de asegurar los siguientes grupos de vehículos de todas las marcas que tienen representación en Colombia, de modelo no superior a veinte (20) años de antigüedad:

- ✓ Automóviles.
- ✓ Camperos, Pick-ups y Camioneta Pasajeros.
- ✓ Camioneta Repartidora.
- ✓ Camiones, Volquetas, Carrotaques y Furgones
- ✓ Buses, Busetas y Microbuses (municipales, intermunicipales e interdepartamentales).
- ✓ Taxis.
- ✓ Motocicletas.
- ✓ Tractomulas.
- ✓ Cuatrimotos (con o sin placa)
- ✓ Vehículos Demo.
- ✓ Ciclomotores.
- ✓ Grúas.
- ✓ Motocarros.
- ✓ Vehículos utilitarios
- ✓ Vehículos de carga, incluidos aquellos con capacidad superior a 5 toneladas

La cotización del precio de la prima deberá realizarse teniendo en cuenta:

- ✓ Vehículos de uso productivo: Transporte Terrestre Automotor de Carga, Transporte Terrestre Colectivo de Pasajeros (Urbano, Intermunicipal e Interdepartamental), Transporte Mixto, Transporte Especial, Transporte Individual, Automóviles, Camperos, Pick-up y Camionetas.
- ✓ Vehículos de uso familiar: Automóviles, camperos, pick-up, camionetas.

20.3. La Compañía Aseguradora debe realizar la calificación y cotización que estipule el BANCO según el numeral anterior en máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la base con la siguiente información de acuerdo a las consultas de Cexper/Sisa:

Calificación de la Base:

- ✓ Fecha fin de vigencia de la última póliza.
- ✓ Nombre de la Compañía Aseguradora de la última póliza.
- ✓ Estado de la última póliza (vigente/cancelada).

Descarga nuestra App 



- ✓ En este punto, la compañía Aseguradora deberá especificar si el cliente tiene alguna restricción por consultas internas.
- ✓ Código Fasecolda, modelo del vehículo, número de chasis, número de motor, cedula del asegurado, nombre del asegurado.
- ✓ Cotización:
- ✓ Vr. De la Prima Anual incluido IVA
- ✓ Vr. De la Prima Mensual incluido IVA
- ✓ Descuento por experiencia siniestral

En este punto, la Compañía Aseguradora en caso de requerir estudio detallado del cliente para poder cotizar, deberá atenderse dentro de los mismos tiempos solicitados desde el envío de la base de manera ágil. En caso de que, en definitiva, no se brinden condiciones, es necesario que se notifique el motivo.

20.4. En los casos en los que la Compañía Aseguradora identifique dentro del envío de la base para inclusión automática, que algún(os) registro(s) tiene(n) una póliza vigente con su misma compañía, deberá entregar al BANCO y quien este designe copia de la carátula de la póliza y certificar la modalidad de pago de la misma.

20.5. En caso de pérdida total de un vehículo usado, la Compañía Aseguradora debe ofrecer la reposición, siempre y cuando esta sea autorizada por EL BANCO, y el asegurado pagará la diferencia de precio únicamente por el cambio de vehículo.

20.6. Las cotizaciones reportadas por la Compañía Aseguradora en todos los casos deberán tener una vigencia mínima de sesenta (60) días calendario.

20.7. La Compañía Aseguradora deberá otorgar asegurabilidad sin inspección ni documentos para vehículos particulares, vehículos de servicio público y motocicletas, aun en los casos en los que se identifique que la placa no tiene cobertura vigente.

20.8. Para la legalización de cada negocio aceptado, con el fin de emitir la póliza, el BANCO o quien este designe enviará a la Compañía Aseguradora una base que contiene la siguiente información: número de obligación, número de cédula, nombre del asegurado, fecha de nacimiento, dirección de residencia, número de teléfono, correo electrónico, género, zona de circulación, placa del vehículo, código Fasecolda, modelo del vehículo, número de chasis, número de motor, color del vehículo, fecha inicio de vigencia, valor de prima aceptada, modalidad de pago, tipo de financiación (crédito de vehículo y leasing de vehículo).

20.9. La Compañía Aseguradora deberá aceptar el pago total de las primas no causadas cuando el cliente así lo desee y la póliza haya sido emitida de manera mensual, bimestral, trimestral o semestral.

20.10. La Compañía Aseguradora deberá realizar la revocación de la póliza, conforme sea solicitada por el BANCO cuando el cliente presente un endoso que demuestre haber iniciado vigencia antes de la inclusión; en este caso no se debe generar cobro de primas, siempre y cuando la solicitud de revocación no supere los 60 días calendario.



20.11. Durante la vigencia de la adjudicación, el BANCO y la Compañía Aseguradora revisarán las condiciones de manera periódica mínimo bimestralmente, de manera independiente a los capítulos anteriores, para igualar o mejorar tarifas y/o coberturas según el comportamiento del mercado asegurador, siniestralidad por zonas y ciudades del parque automotor del BANCO en este programa. Las tarifas de este producto no podrán ser superiores a las del mercado en productos de condiciones similares o mejores.

20.12. La(s) aseguradora(s) seleccionadas para este producto, deberán cotizar otras alternativas de seguro de vehículo para los clientes de EL BANCO, aun cuando los vehículos se encuentren vigentes en la póliza de Inclusión Automática. Esto ocurrirá cuando el cliente decida un cambio de producto o condiciones.

20.13. En caso de que el cliente desee realizar cambio de producto, póliza o aseguradora, la compañía de seguros que expedirá la nueva póliza no deberá requerir inspección ni otro tipo de documentos.

20.14. La Compañía Aseguradora deberá aceptar la inclusión de la totalidad de los vehículos reportados por el Banco, sin limitación de modelos, marcas, líneas, cilindraje, tipo de vehículo, capacidad de carga, etc.

21. ASPECTOS OPERATIVOS

21.1. La(s) Compañía(s) Aseguradora(s) a la(s) que sea(n) adjudicada(s) deberá(n) cumplir con el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) contenidos en el presente pliego de condiciones y los demás que se acordaren entre las partes, donde se establecen los lineamientos, actividades, responsables y tiempos de procesos relacionados con ventas, emisión, facturación, conciliación, cancelaciones, siniestros, entre otros aspectos.

21.2. La(s) Compañía(s) Aseguradora(s) debe(n) contar con un mecanismo Web Service, API y/o expedición delegada que permita generar consultas, cotizaciones, emisiones, renovaciones de pólizas, descargue de pólizas y solicitud y consulta de inspecciones, de tal manera que acompañe la estrategia y proceso de originación digital del BANCO.

En caso de no poseer estas alternativas o durante el tiempo que duren los desarrollos y la implementación, la aseguradora deberá asignar mínimo dos funcionarios exclusivos adicionales para el convenio con el Banco Finandina BIC, quienes desarrollarán las actividades descritas. Las pólizas solicitadas deberán ser expedidas en un plazo no mayor a un (1) día hábil y ser entregadas en versión PDF el mismo día de emisión.

En caso de que EL BANCO implementara procesos de otorgamiento de créditos y/o leasing de vehículos, La(s) Aseguradora(s) deberá(n) conceder servicios de conexión y procesos y requerimientos livianos (formatos de solicitud, inspección, documentación, pólizas, clausulados, etc.), propios de canales 100% digitales.

21.3. De acuerdo con el punto anterior, la(s) Compañía(s) Aseguradora(s) deberá(n) contar con la capacidad para atender las solicitudes del canal no presencial sobre veinte mil (20.000) solicitudes promedio mes y del canal presencial dos mil quinientas (2.500) solicitudes en

Descarga nuestra App 



promedio por mes; de esta manera se cumple la oferta de valor en cuanto a agilidad que EL BANCO ofrece a sus aliados.

21.4. La(s) Compañía(s) Aseguradora(s) que sea(n) adjudicada(s) debe(n) estar en capacidad de aceptar la vinculación digital del cliente soportado en las firmas digitales o electrónicas dispuestas en el mercado y autorizadas actualmente.

21.5. El tiempo para la expedición retroactiva de las pólizas de vehículos nuevos y usados será de al menos setenta y cinco (75) días calendario, para todos los canales y campañas de colocación.

21.6. La vigencia de las inspecciones y/o avalúos y/o facturas deberá ser hasta de cuarenta y cinco (45) días calendario. En caso de vencerse este término, la Compañía Aseguradora aceptará carta de no siniestro enviada por correo electrónico del cliente.

21.7. La Compañía Aseguradora deberá otorgar respuesta a los pendientes reportados por parte del BANCO y/o de quien este designe, máximo al siguiente día hábil.

21.8. Para los créditos aprobados por el BANCO cuyo propietario de vehículo no es aceptado por la Compañía Aseguradora para efectos de emisión de la póliza, la Compañía Aseguradora otorgará cobertura de sesenta (60) días calendario.

21.9. La Compañía Aseguradora, deberá notificar al BANCO y/o a quien este designe, con sesenta (60) días calendario de antelación las revocaciones y su causa; de igual forma cuando el cliente solicita voluntariamente cancelar la póliza, debe mediar la autorización del BANCO para proceder con la revocación. Para los casos de revocación por mora en el pago de la prima, la aseguradora otorgará aviso de 30 días.

21.10. La Compañía Aseguradora adjudicataria realizará consultas en las bases de datos SISA y CEXPER, para alimentar el archivo requerido por el Banco para los diferentes procesos. De igual forma asignará usuarios de consulta al BANCO y/o quien este designe en sus páginas web, con el fin de validar y consultar estados y condiciones de asegurabilidad.

21.11. La Compañía Aseguradora adjudicataria asignará usuarios de consulta al BANCO y/o a quien este designe, para descargar las pólizas emitidas. Adicionalmente, la(s) Compañía(s) Aseguradora(s) debe(n) estar en disposición de otorgar estas consultas por medios digitales, web service o repositorios a fin de que el BANCO y/o sus clientes puedan acceder a ellas.

21.12. Para efectos de la emisión de pólizas y coberturas automáticas, la(s) Compañía(s) Aseguradora(s) deberá(n) disponer de una VPN, Túnel URL. FTP, API, para recibir la legalización de los documentos digitales sin necesidad de enviar los originales. No podrá realizarse envío de documentación por medios que no cumplan con las políticas de seguridad exigidas por el Banco Finandina BIC.

21.13. El BANCO o quien este designe remitirá una base de contingencia diaria con los negocios que aún no han sido reportados, con el fin de que la Compañía Aseguradora le brinde asistencia en caso de que así lo requiera el cliente.

Descarga nuestra App 



21.14. Una vez legalizados los documentos para efectos de emisión de pólizas y mientras se emite la misma por parte de la Compañía Aseguradora, se deberá brindar atención al cliente con el número de cedula del asegurado y/o placa y/o TL y así garantizar solución en caso de reportar un siniestro o requerir una asistencia.

21.15. Para los tipos de créditos tradicionales, los únicos documentos requeridos para la expedición de la póliza durante la vigencia de la presente adjudicación deben ser:

Para vehículos y motocicletas nuevos:

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Solicitud de seguro (Formato Finandina).
- ✓ Factura de venta.
- ✓ Cotización.
- ✓ Certificación emitida por el concesionario donde conste que el vehículo es 0 kms, si este tiene hasta 4 años de antigüedad.

Para vehículos y motocicletas usados:

- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Solicitud de seguro (Formato Finandina).
- ✓ Cotización.
- ✓ Inspección y/o avalúo y/o factura de venta, de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones.

21.16. Para los tipos de créditos especiales, las expediciones se podrán realizar con excepción de documentos, sujetos a envío posteriormente en un plazo de treinta (30) días calendario.

21.17. La aseguradora deberá remitir dentro de los primeros cinco (8) días hábiles del mes la relación de vehículos vigentes con corte al cierre de mes inmediatamente anterior.

21.18. La Compañía Aseguradora deberá aceptar la migración de las pólizas de vehículos que están asegurados en el BANCO por medio de otra compañía aseguradora, de las cuales participaron en antiguas adjudicaciones y que producto de alguna decisión unilateral o bilateral, no continúen con la póliza anterior del BANCO; por tanto, es necesario que la Compañía Aseguradora acepte mantener las condiciones en general que tenía el cliente con la anterior aseguradora. En la renovación, la Compañía Aseguradora podrá ajustar la prima al valor que considere pertinente.

21.19. El recaudo de las pólizas se efectuará únicamente bajo los canales y medios de pago que dispone el BANCO; no podrán ser recaudadas las pólizas directamente en la Compañía Aseguradora. Las partes deberán tomar las medidas que les permita identificar las pólizas y clientes de Banco Finandina BIC a fin de garantizar esta condición.

21.20. Permitir que la periodicidad del pago de la prima de seguro se realice de manera mensual, trimestral, semestral o anual, diferente al plan de pagos establecido por el BANCO para la financiación del vehículo.



21.21. La Compañía Aseguradora deberá aceptar cambios de modalidad de pago para las pólizas emitidas de manera anual a mensual hasta con noventa (90) días calendario de retroactividad, así mismo deberá mantener el valor de prima por el cual se emitió inicialmente.

21.22. La Compañía Aseguradora deberá aceptar el pago total de las primas no causadas, a través de EL BANCO, cuando el cliente así lo desee y la póliza haya sido emitida de manera mensual, bimestral, trimestral o semestral.

21.23. Mediante la alianza con EL BANCO, con el fin de poder realizar la oferta de crédito con seguro de vehículo, la compañía deberá activar convenio de reciprocidad de taller con los concesionarios principales como son: Casa Toro, Autogermana, Derco, Autocoreana, Marcali, Kyoto, Motorysa, Autonal, Colwagen, Los Coches, Internacional de Vehículo, Continuautos, Autocom, MetroKia, Madiautos, Grupo Favila, Planautos, Central Motors, Comagro, Nissan y Distoyota, en caso de necesitarse, durante la vigencia de la adjudicación, algún convenio particular con otro concesionario, la aseguradora debe estar en disposición de realizarlo.

21.24. La Compañía Aseguradora deberá reactivar aquellas pólizas que hayan sido excluidas por error u omisión del proceso operativo, sin solicitud de inspección y/o carta de no siniestro hasta con sesenta (60) días calendario de retroactividad. Posterior a este término, se exigirá la inspección respectiva y se reactivará desde el inicio de vigencia.

21.25. Ofrecer mecanismos de seguridad como el GPS u otros, a través de comodato para aquellos vehículos que lo requieran, según las condiciones de cada OFERENTE o aceptar el mecanismo otorgado por EL BANCO, si lo hubiere. En este último caso ofrecer condiciones mejoradas en tarifa.

En todo caso la Compañía Aseguradora deberá reportar al BANCO el listado de pendientes por instalación mes a mes para el control y levantamiento de riesgos operativos de vehículos sin cobertura transcurridos sesenta (60) días calendario.

21.26. Para los vehículos a los que es necesario instalar dispositivos de rastreo como el GPS u otros que disponga la Compañía Aseguradora, el término que el asegurado tendrá para realizar la instalación del mismo será de hasta treinta (30) días calendario.

21.27. Es responsabilidad de la Compañía Aseguradora informarle al cliente, al BANCO y a quien este designe, por medio de comunicación oficial, los cambios de condiciones al no haber instalado el dispositivo de rastreo. Esta novedad debe reportarse con antelación de treinta (30) días calendario al inicio de su vigencia.

21.28. La Compañía Aseguradora aceptará cancelaciones con mínimo noventa (60) días calendario de retroactividad sin generar ningún cobro adicional.

21.29. EL BANCO ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar modificaciones en sus créditos, mediante campañas como: Autoefectivo, Subrogación, entre otros. La aseguradora deberá garantizar la cobertura del vehículo, aun cuando el crédito correspondiente sea objeto de este tipo de modificaciones y se presenten variaciones en los asegurados (propietarios registrados en la Tarjeta de Propiedad), siempre y cuando no se haya presentado exclusión. La



aseguradora otorgará dicha cobertura, por lo menos durante 30 días, periodo dentro del cual serán reportadas las novedades respectivas.

22. DE LAS CONDICIONES PARA EL PROGRAMA PLAN CAÍDAS

22.1. El grupo asegurado serán todos aquellos clientes que hayan finalizado su crédito de vehículo con el Banco, a quienes a través de la gestión comercial de quien el BANCO designe, se les brindarán las condiciones especiales de excliente.

22.2. La Compañía Aseguradora brindará una carátula de condiciones “espejo” a los productos referentes en el Numeral 19 DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA SOLICITADA., con tomador: Banco Finandina S.A BIC o el Cliente, asegurado: el Cliente titular de la tarjeta de propiedad y, beneficiario: el mismo Cliente. Los documentos para la expedición de la póliza serán: Sarlaft, cotización y tarjeta de propiedad.

22.3. Las Compañías Aseguradoras deberán ofrecer una tarifa preferencial para estos clientes, en el entendido que al migrar a este programa su experiencia se ha incrementado y, si no hay siniestro, debería sostenerse o disminuir la tarifa.

22.4. Para el éxito de este programa se requiere brindar una continuidad de mínimo sesenta (60) días calendario, tiempo que se requiere para el proceso de migración, sin requerir inspección.

22.5. La Compañía de Seguros realizará la cotización de la base de datos producto de las cancelaciones de crédito naturales y cancelaciones anticipadas de manera masiva, aplicando descuentos de experiencia y disminución por fidelización (*ya que son clientes que vienen asegurados con la colectiva del Banco*) en un máximo de dos (2) días hábiles. Aquellos clientes que traigan póliza vigente con la misma aseguradora, deberán ser objeto de cotización, considerando su salida de la póliza colectiva del Banco.

22.6. La entrega de la base debe ser bajo el formato establecido por EL BANCO o por quien este designe, a cotizar. De enviarse por parte de la Compañía Aseguradora en un orden o formato diferente, se generará la devolución inmediata de la misma.

22.7. Unilateralmente y en previo acuerdo, se deberán acordar tiempos de emisión alineados a la estrategia del canal y del producto ofrecido, con base en las condiciones especiales de negocios nuevos en cuanto a producto y cobertura de cada uno de los negocios de plan caídas del BANCO.

22.8. EL BANCO y/o quién este designe, será el ente recaudador, por lo que se debe respetar lo indicado en Numeral 21 - Aspectos Operativos.

22.9. La Compañía Aseguradora otorgará las condiciones para inspección de acuerdo a los Numerales 19 y subsiguientes.

22.10. La Compañía Aseguradora deberá otorgar forma de pago anual o mensual, esta última sin intereses o recargo en la prima.

Descarga nuestra App 



23. SINIESTROS

23.1. La Compañía Aseguradora brindará al asegurado como primera opción y persuadirá al mismo para que el taller donde vaya a ingresar a reparación el vehículo siniestrado sea el concesionario donde se efectuó la venta vehículo. Esta condición aplica para vehículos de hasta 3 años de antigüedad.

23.2. La Compañía Aseguradora generará un reporte mensual que deberá enviar al BANCO y a quien este designe, dentro de los primeros diez (10) días hábiles con corte al mes inmediatamente anterior, con la información de todas las reclamaciones presentadas mes a mes y con la información del estado de cada uno de los siniestros por cualquiera de los amparos. El reporte deberá informar todas las reclamaciones presentadas mes a mes incluyendo la siguiente información:

- 1) Nombre del asegurado (Nombres y apellidos).
- 2) Número de identificación del asegurado.
- 3) Placa (póliza de automóvil).
- 4) Marca (póliza de automóvil).
- 5) Tipo (póliza de automóvil).
- 6) Modelo (póliza de automóvil).
- 7) Número de póliza.
- 8) Fecha ocurrencia del siniestro.
- 9) Fecha de formalización (Aviso de siniestro).
- 10) Ciudad de siniestro y/o circulación.
- 11) Taller de reparación.
- 12) Amparo afectado.
- 13) Estado del siniestro.
- 14) Causa de objeción.
- 15) Valor asegurado.
- 16) Valor del siniestro
- 17) Valor pagado
- 18) Valor deducible.

23.3. La Compañía Aseguradora enviará mensualmente, dentro de los primeros diez (10) días hábiles, con corte al mes inmediatamente anterior, el estado de reservas con la siguiente información:

- 1) Nombre del asegurado (Nombres y apellidos).
- 2) Número de identificación del asegurado.
- 3) Número de Póliza.
- 4) Número de siniestro.
- 5) Fecha de ocurrencia.
- 6) Fecha de formalización (Aviso de siniestro).
- 7) Amparo (identificación del siniestro o asistencia).
- 8) Placa.
- 9) Valor pagado honorarios.

Descarga nuestra App 



- 10) Valor pago indemnización final.
- 11) Valor pago recobro final.
- 12) Valor salvamento final.
- 13) Valor reserva (honorario actual). Valor reserva (indemnización actual).
- 14) Valor incurrido.
- 15) Reserva abierta.
- 16) Estado de reserva.

23.4. La Compañía Aseguradora generará un reporte mensual que deberá enviar al BANCO y a quien este designe, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, con corte al mes inmediatamente anterior de todas las asistencias prestadas a los asegurados, incluyendo la siguiente información:

- 1) Fecha de coordinación.
- 2) Fecha de movimiento.
- 3) Contrato.
- 4) Nombre del cliente.
- 5) Número de identificación del cliente
- 6) Nombre de la asistencia
- 7) Código de asistencia.
- 8) Movimiento.
- 9) Placa.
- 10) Operador asistencia.
- 11) Operador coordinación.
- 12) Código de accionamiento.
- 13) Departamento.
- 14) Ciudad.
- 15) Ciudad Destino.
- 16) Cartera.
- 17) Tipo de movimiento.
- 18) Estado de movimiento.
- 19) Servicio anulado.

23.5. La Compañía Aseguradora enviará trimestralmente a más tardar el diez (10) de cada mes, el PYG de la cuenta; este deberá ser reportado al BANCO y a quien este designe para ser revisado conjuntamente en los comités comerciales tanto internos como con la aseguradora.

23.6. La Compañía Aseguradora indicará los documentos que serán solicitados a los reclamantes para presentar formalmente las reclamaciones y obtener el pago de las indemnizaciones.

23.7. La Compañía Aseguradora deberá notificar al BANCO y/o a quien este designe de todas aquellas reclamaciones en las que haya surgido un cambio de cobertura o amparo, ya sea porque la reclamación fue notificada inicialmente como pérdida total y pasa a pérdida parcial, o cuando se haya notificado como pérdida parcial y pasa a pérdida total. Lo anterior deberá notificarse en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha en que tuvieron conocimiento del cambio de cobertura.

Descarga nuestra App 



23.8. Para las reclamaciones que sean aceptadas, la Compañía Aseguradora deberá cancelar al BANCO las indemnizaciones por concepto de siniestros, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la Compañía Aseguradora haya recibido la legalización de la documentación definitiva.

23.9. La Compañía Aseguradora deberá efectuar un anticipo al pago de las indemnizaciones hasta por el ochenta por ciento (80%) o hasta el saldo insoluto de la deuda en los eventos de pérdida de mayor cuantía por daño y por hurto, aun en los casos en que no sea posible registrar la propiedad de los vehículos a nombre del asegurado, por existir pendientes judiciales o administrativos.

23.10. La Compañía Aseguradora deberá desafectar las pólizas cuando se hayan presentado reclamaciones y la responsabilidad del siniestro le corresponde a un tercero, en un término máximo de quince (15) días calendario a partir de la determinación de dicha responsabilidad.

23.11. La Compañía Aseguradora deberá informar al BANCO y a quien este designe, con al menos cuatro (4) meses de anticipación, la proximidad de la prescripción de un siniestro.

23.12. La Compañía Aseguradora enviará comprobantes o soportes de los pagos de indemnizaciones al BANCO y/o quien este designe, por concepto de pérdidas totales a favor del BANCO, en un periodo no superior a cinco (5) días calendario siguientes a la realización del pago. El soporte remitido deberá contener mínimo la siguiente información:

- 1) Nombre del asegurado.
- 2) Identificación del asegurado.
- 3) Placa del vehículo.
- 4) Identificación a detalle de los gastos incurridos (Accesorios, deducible, gastos de transporte, gastos de traspaso, primas pendientes, etc.).
- 5) Fecha de emisión del pago.
- 6) Fecha de pago.
- 7) Valor pagado al BANCO.
- 8) Valor pagado al cliente (si hay lugar a este).

23.13. La Compañía Aseguradora deberá entregar copia de todas las respuestas emitidas a los asegurados con ocasión a la negación u objeción de un siniestro por pérdidas totales y parciales por daños o hurto, esta información deberá ser remitida al cliente, al BANCO y a quien este designe, en un periodo no superior a cinco (5) días calendario siguientes a la formalización de la negación u objeción.

23.14. Indicar la posibilidad de cubrir honorarios de abogado sufragados por el BANCO, con ocasión de la intervención judicial a que es llamada, derivada de las acciones por perjuicios que nacen de los accidentes de los vehículos dados en leasing (responsabilidad civil extracontractual), respecto de los cuales EL BANCO conserva su titularidad. Lo anterior sin perjuicio de la asistencia jurídica que se le prestará al asegurado.

23.15. La Compañía Aseguradora pondrá a disposición del BANCO y/o a quien este designe, una herramienta de consulta del estado de todas las reclamaciones de la compañía de seguros en la cuenta. En su defecto, los dos funcionarios exclusivos asignados por la Compañía

Descarga nuestra App 



Aseguradora, deberán atender este tipo de solicitudes de manera periódica cuando lo requiera el Banco o a quien este designe.

23.16. La compañía Aseguradora deberá realizar todos trámites tendientes a definir la indemnización como, pero sin limitarse a: traspaso del vehículo, cancelación de matrícula, obtención de certificaciones de la fiscalía.

24. SERVICIO AL CLIENTE

24.1. La Compañía Aseguradora enviará un informe estadístico trimestral compartido mediante el correo electrónico designado por EL BANCO para dichos efectos o por el canal establecido, con la información de las solicitudes, quejas y reclamos radicados por el cliente ante la Compañía Aseguradora, especificando tipología, información del cliente (nombres y apellidos, cedula), placa, numero de póliza y vigencia, fecha de radicado, fecha de respuesta y breve descripción de los hechos.

24.2. La Compañía Aseguradora dará respuesta vía correo electrónico, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a los requerimientos específicos presentados por el BANCO, con relación a las quejas y/o solicitudes radicadas por los clientes.

24.3. La Compañía Aseguradora deberá preparar, coordinar y realizar las capacitaciones o programas de formación presenciales o virtuales sobre producto, estrategias de ventas, fidelización y manejo de objeciones, al personal asignado tanto del BANCO como a quien este designe, para apoyar la gestión de seguros y retención de clientes.

24.4. La Compañía Aseguradora apoyará en la gestión de fidelización de los clientes con material comercial y de servicio orientado al manejo de objeciones y retención de clientes.

24.5. La Compañía Aseguradora deberá remitir al BANCO y a quien este designe, un reporte de servicios de asistencia prestados a los clientes del BANCO, clasificados por tipo.

24.6. La Compañía Aseguradora deberá presentar un plan detallado de resarcimiento para los casos en los que se presenten inconformidades con el servicio prestado y se configure la responsabilidad de la Compañía Aseguradora.

25. CONCILIACIONES

25.1. Cumplidos los sesenta (60) días de vigencia de la póliza, como mínimo y dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, la aseguradora deberá remitir el cobro con su correspondiente detalle. Una vez reportada por la aseguradora, el BANCO o quien este designe reportará la base de datos definitiva máximo a los ocho (8) días calendario siguientes, con el fin de determinar la permanencia, inclusiones y exclusiones que hubiesen resultado durante el periodo de cobro.



25.2. Conforme el punto anterior, la Compañía Aseguradora deberá enviar el cobro de las primas pendientes en un archivo en el cual se registre:

- ✓ Numero de Póliza y Certificado.
- ✓ Nombre y NIT del Asegurado.
- ✓ Placa del vehículo.
- ✓ Valor de Prima mensual.
- ✓ Periodo de cobro (desde – hasta). Se especifica el mes a conciliar, deberá ser de un solo mes.
- ✓ Número de la cuota que se está cobrando.
- ✓ Prorratas generadas para ese mes a conciliar.

25.3. La Compañía Aseguradora debe realizar las exclusiones solicitadas por EL BANCO dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud; este requerimiento deberá ser confirmado por medio de correo electrónico. Para los casos de los clientes que pasen a formar parte de Plan Caídas del BANCO, las exclusiones deberán realizarse en un (1) día hábil.

25.4. El BANCO al presentar la factura, descontará del giro la liquidación de la comisión por recaudo y el uno por ciento (1,0%) de Publicidad. El pago de las primas se realizará directamente a la Compañía Aseguradora.

25.5. Las Compañías Aseguradoras deberán reportar dentro de los cinco (5) primeros días del mes la aplicación de pagos radicados al cierre del mes anterior y la cartera pendiente después de dicha aplicación.

26. PUBLICIDAD Y MERCADEO

26.1. Suministrar material publicitario y promocional relativo a las pólizas materia del presente proceso de selección, tales como, pero sin limitarse a: pendones, volantes, ayuda-ventas, pancartas, folletos, vallas, videos, anuncios digitales, etc. El programa de mercadeo debe planificarse conjuntamente con la Gerencia Comercial, la Dirección de Vehículo, la Dirección de Mercadeo, la Dirección de Seguros del BANCO y demás asignados, una vez adjudicado el proceso de selección.

26.2. La Compañía Aseguradora deberá suministrar, mantener y enviar stock mensual del material POP, tales como, pero sin limitarse a: lapiceros, llaveros, agendas, cuadernos, termos, etc. En cantidad correspondiente a su participación dentro de la póliza colectiva del BANCO.

26.3. La Compañía Aseguradora igualmente debe indicar el tipo de material que enviará al BANCO, con el fin de acompañar las activaciones mensuales realizadas en el BANCO como ferias y campañas dirigidas a marcas, concesionarios, entre otras.

26.4. La Compañía Aseguradora deberá entregar al BANCO el listado de alianzas y descuentos disponibles para obsequiar al cliente por la compra del seguro, tales como, pero sin limitarse a, Bono gasolina, bono canasta, bono lavado de motor, bono lavado de auto, descuento para lubricantes, aceites entre otros que tengan disponibles.

Descarga nuestra App 



La administración de estos incentivos para el cliente será acordada mediante campañas estacionales previamente socializadas y autorizadas por las partes.

26.5. La Compañía Aseguradora deberá definir un porcentaje adicional a la comisión para ser invertido en las campañas de mercadeo e incentivos que se le otorgan a la fuerza comercial para incentivar la colocación. Este porcentaje no puede ser inferior al uno por ciento (1%) del valor facturado por cada Compañía Aseguradora y será calculado sobre el valor de las primas incluidas asistencias, gastos de emisión y otros.

26.6. La Compañía Aseguradora deberá definir un porcentaje adicional a la comisión de mínimo del 0.3% o máximo el 0.5% de marketing interno para administrar bolsa, donde EL BANCO realizará concursos, reconocimientos y metas volantes dirigidos a la fuerza comercial como acelerador de la penetración de manera estacional, de acuerdo al análisis y comportamiento mensual a nivel nacional.

Estas acciones comerciales se realizarán de acuerdo a la planeación estratégica y a la necesidad, y se involucrará a la Compañía Aseguradora para lograr sinergia entre producto, acompañamiento y sea un gana-gana para las partes.

Los valores correspondientes serán administrados por la Compañía Aseguradora en un fondo de mercadeo a favor del BANCO. La aseguradora deberá realizar el proceso de adquisición de los premios que se definan como bonos, tarjetas recargables, electrodomésticos, viajes, etc. La destinación y control de saldos será realizada por EL BANCO.

Los premios que se definan para cada campaña, deberán ser entregados por la Aseguradora al Banco, máximo dentro de los 15 días calendario siguientes a la solicitud.

Los valores que estuvieran a favor del Banco en la bolsa de marketing, al finalizar la vigencia de la adjudicación, deberán ser girados por la aseguradora a Banco Finandina máximo al cierre del mes de febrero siguiente a dicho vencimiento.

27. DE LAS CONDICIONES ECONOMICAS DE LA POLIZA

- a) Indicar en la oferta el valor de la prima técnica. Los valores de las primas serán evaluados de acuerdo con lo reportado por la aseguradora proponente en las bases de datos anexas a la oferta, según formatos entregados por el Banco.
- b) Indicar en la oferta el porcentaje de comisión por recaudo de primas.
- c) Indicar en la oferta el porcentaje de incentivos.
- d) Indicar en la oferta el porcentaje de marketing interno.
- e) Indicar la posibilidad de reconocer y pagar comisión por buena experiencia de la póliza o bajo índice de siniestralidad.



28. DE LOS MECANISMOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

El oferente deberá proponer e incorporar en su propuesta, un mecanismo de resolución de conflictos en caso de que surjan diferencias entre las partes (TOMADOR y ASEGURADOR) por razón o con ocasión del desarrollo del objeto del presente proceso de adjudicación, las diferencias serán resueltas por las partes mediante procedimientos de autocomposición directa, tales como negociación directa o mediación. Para tal efecto, las partes dispondrán de noventa días (90) hábiles contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas requiera a la otra, por escrito en tal sentido, término éste que podrá ser prorrogado de común acuerdo.

Evacuada la etapa de arreglo directo sin que exista solución a la controversia, las diferencias serán resueltas por un Tribunal de Arbitramento, el cual fallará en derecho, compuesto por tres (3) árbitros, designados por la Cámara de Comercio de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Bogotá, y se sujetará en todos sus aspectos a lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1989 y a la Ley 23 de 1991 y demás normas que la modifiquen o complementen y las reglas del Centro de Conciliaciones y Arbitraje Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá. Cuando la cuantía de la disputa sea inferior a 500 SMMLV (salarios mínimos mensuales legales vigentes), el tribunal estará compuesto por un solo árbitro.

29. ADJUDICACION Y AVISO

Los resultados de la evaluación de las propuestas se darán a conocer por **BANCO FINANDINA** a él, o los adjudicatarios del concurso el día 29 de agosto de 2023. No obstante, BANCO FINANDINA pondrá a su consideración postergar dicha fecha.

30. NO PARTICIPACIÓN DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

BANCO FINANDINA BIC S.A ha optado por no utilizar los servicios de un intermediario de seguros, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.36.2.1.2 del Decreto 2555 de 2010.

A título informativo, BANCO FINANDINA tiene contratada a la empresa PROMOTEC LTDA. AGENCIA DE SEGUROS, para que la apoye en la logística y administración de las pólizas de seguros. Esta relación contractual no representa ningún costo para el oferente.



31. DECLARACIÓN DE PROCESO DESIERTO:

En el evento que no se presenten por lo menos 2 entidades Aseguradoras, o cuando haya propuestas que no se ajusten al pliego de condiciones, BANCO FINANDINA. podrá declarar desierto el presente proceso, así como cuando:

- a. Ninguna se ajuste a los criterios técnicos u operativos de la invitación.
- b. Ninguna cumpla con los requisitos mínimos de admisibilidad.
- c. Cuando se hubiere violado la reserva en el término del proceso de selección.
- d. Cuando se presenten de forma extemporánea las propuestas por parte del 100% de los oferentes. Cuando se presente información inexacta de los oferentes.
- e. Cuando la norma lo permita.

32. CONFIDENCIALIDAD:

Los oferentes deberán remitir con la propuesta el ANEXO 1, debidamente diligenciado.

33. PROTECCIÓN DE DATOS:

En cumplimiento de la normatividad prevista para la protección de datos personales vigentes en el territorio Nacional, la compañía de seguros se obliga a acatar en su integridad y en lo que le corresponda, las disposiciones contenidas en la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012, con el objetivo de garantizar el adecuado tratamiento y confidencialidad de los datos personales a los que por cualquier razón tenga acceso, atendiendo las instrucciones y recomendaciones que para el efecto realice el BANCO FINANDINA, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales. Las Compañías de Seguros se obligan a mantener indemne de cualquier reclamación, multa sanción, investigación y en general de cualquier daño o perjuicio causado a BANCOFINANDINA, por el incumplimiento de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. La presente obligación permanecerá vigente durante la vigencia del contrato que se suscriba y por dos (2) años más.

34. GARANTÍA DE SERIDAD DE LA OFERTA:

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

Asegurado / Beneficiario: BANCO FINANDINA S.A. BIC - Nit 860.051.894-6.

Afianzado: El participante.

Descarga nuestra App 



Vigencia: 90 días, contados desde la fecha de presentación de la oferta. El Banco podrá solicitar la prórroga de dicha garantía.

Valor asegurado: \$500.000.000.

En el momento de la presentación de la oferta deberá anexar el original de la correspondiente garantía debidamente firmada (digital o electrónicamente) por el representante legal del proponente y el recibo de pago de la prima y/o certificación de pago de la prima.

La garantía debe estar referida expresamente al objeto de la presente invitación.

35. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a constituir a su costa y a favor de **BANCO FINANDINA** una garantía irrevocable de cumplimiento, otorgada por una Compañía de Seguros o Entidad Bancaria legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificador de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A".

La garantía de Cumplimiento deberá amparar la totalidad de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato de Seguro.

Para el efecto, la Aseguradora deberá ser la tomadora y **BANCO FINANDINA** el asegurado y beneficiario de la póliza correspondiente. La póliza deberá tener una vigencia igual al término de duración de la adjudicación (2) años y un (1) año más; en caso de que el Contrato de Seguro se prorrogue, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia de los Contratos de Seguro incluida la prórroga y un (1) año más.

El valor asegurado en la póliza para el amparo de cumplimiento del contrato será equivalente a MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS MC \$1.500.000.000.

La Aseguradora Adjudicataria asume la obligación de entregar a **BANCO FINANDINA** la póliza de cumplimiento requerida, a más tardar en cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación del Contrato de Seguro. La no entrega de la póliza dará lugar a la ejecución de la garantía de seriedad de la oferta.

36. CESIÓN

La aseguradora adjudicataria no podrá ceder a ningún título, de forma total o parcial el contrato celebrado ni los contratos de seguro. En el evento de existir una fusión, escisión, transformación o reorganización societaria, la sociedad resultante conservará todos los derechos, obligaciones y estipulaciones consagradas en el contrato celebrado y sus anexos.

Descarga nuestra App 



37. SARLAFT

Las partes se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todo su personal a cargo, empleados, socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas; particularmente, de lavado de activos o financiación del terrorismo. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato se encontraran en alguna de las partes, dudas razonables sobre sus operaciones, así como el origen de sus activos y/o que alguna de ellas, llegare a resultar inmiscuido en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuese incluida en las listas internacionales vinculantes para Colombia, de conformidad con el derecho internacional (listas de naciones unidas- ONU), en listas de la OFAC o Clinton, etc., EL BANCO FINANDINA S.A BIC, tendrá derecho de terminar unilateralmente el convenio sin que por este hecho, esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a la parte que lo generó.

38. TERMINACIÓN ANTICIPADA

EL BANCO podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna a favor de la Aseguradora Adjudicataria. La notificación de la terminación por parte de EL BANCO, se informará con un plazo mínimo de noventa (90) días calendario a la fecha prevista para la terminación, mediante comunicado enviado a la dirección del domicilio anotada en la propuesta que se presente dentro de este Proceso de Contratación.

39. CAUSALES DE TERMINACIÓN

EL BANCO podrá dar por terminado el contrato de seguros derivado del presente Proceso de Contratación, en caso que se presenten incumplimientos a las obligaciones contractuales consignadas en el presente pliego de condiciones o cuando no cumpla los mínimos legales exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin que haya lugar a pago de indemnización alguna, así mismo podrá darlo por terminado por cualquier causa que considere razonablemente justificada.

La notificación de la terminación por parte de EL BANCO se informará con un plazo mínimo de noventa (90) días calendario a la fecha prevista para la terminación, mediante comunicado enviado a la dirección del domicilio anotada en la propuesta que se presente dentro de este Proceso de Contratación, con el fin de abrir un nuevo concurso de méritos.

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





40. CLÁUSULA PENAL

En caso de que la Aseguradora Adjudicataria incumpla o retarde el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, quedará obligada a pagar a EL BANCO a título de pena, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación o de la indemnización respectiva, la suma de MIL millones de pesos (\$1.000.000.000.).

Quedará a favor del BANCO en calidad de sanción, la ejecución de la garantía de cumplimiento, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de los perjuicios causados y no cubiertos por la garantía, incluyendo la cancelación anticipada del contrato de seguros derivados del presente Proceso de Contratación.

Descarga nuestra App 



www.bancofinandina.com

Dirección General: KM 17 Carretera Central del Norte, Chía - Cundinamarca. NIT: 860.051.894-6
Línea Fácil Bogotá: (601) 219 1919 Resto del País: 01 8000 912 886 e-mail: servicioalcliente@bancofinandina.com