

**BANCO W S.A.**



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

---

**LICITACIÓN No. 331**  
**CATEGORÍA DE PROCESO: SEGUROS CLIENTES**  
**PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S)**  
**PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR PARA CREDITOS Y**  
**MICROREDITOS ASOCIADOS A GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING**  
**HABITACIONAL**

**Santiago de Cali, julio de 2022**

**CONTENIDO**

<b>CONTENIDO</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
Interpretación del pliego de condiciones .....	5
Recomendaciones generales .....	6
Oferta rechazada: .....	7
Recomendaciones para la presentación de propuestas .....	7
GLOSARIO .....	8
<b>2. FASES DEL PROCESO</b> .....	<b>9</b>
2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO .....	9
2.2 INICIO DEL PROCESO .....	11
2.3 COSTO DEL PLIEGO .....	11
2.4 PREGUNTAS, ACLARACIONES Y RESPUESTAS A DUDAS .....	11
2.5 PRESENTACION DE LAS OFERTAS .....	12
2.6 PROCESO DE SELECCIÓN.....	12
2.7 ADJUDICACIÓN.....	12
2.8 DECLARATORIA DESIERTA .....	13
2.9 INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	13
2.10 EMPALME DEL SERVICIO.....	14
2.11 TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE AL OFERENTE SELECCIONADO .....	14
<b>3. REQUISITOS</b> .....	<b>14</b>
3.1 REQUISITOS HABILITANTES .....	14
<b>4 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA</b> .....	<b>14</b>
4.1 CONDICIONES ESPECÍFICAS: .....	14
4.2 VALIDEZ DE LA OFERTA.....	15
4.2.1 Póliza de garantía de seriedad de la oferta .....	15
4.2.2 Requisitos de atención y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio. ....	16
4.2.3 Presentación de la Compañía .....	16
4.2.4 Infraestructura al servicio de la operación .....	16
4.2.5 Especificaciones Técnicas .....	16
4.2.6 Plan de Continuidad .....	17
4.2.7 Seguridad de la Información .....	17
4.2.8 Seguridad & salud en el trabajo .....	17

4.2.9	Equipo de trabajo .....	18
4.2.10	Competencias.....	18
4.2.11	Reuniones y presentación de informes.....	18
4.2.12	Responsabilidad social y ambiental .....	18
4.2.13	Encuesta a proveedores .....	18
<b>5</b>	<b>DOCUMENTOS ECONÓMICOS.....</b>	<b>19</b>
5.1	OFERTA ECONÓMICA TOTAL.....	19
5.2	MONEDA DE LA OFERTA.....	19
5.3	OTROS COSTOS.....	19
5.4	COSTO POR GESTIÓN DEL RECAUDO POR LA UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL BANCO A NIVEL NACIONAL.....	19
5.5	CORREDOR DE SEGUROS .....	19
5.6	EMPALME DEL SERVICIO.....	19
5.7	SUPUESTOS Y CONDICIONES .....	20
5.8	PROHIBICIÓN DE RETIRO DE OFERTAS .....	20
5.9	CASUALES DE EXCLUSIÓN DEL PROCESO .....	20
<b>6</b>	<b>CONDICIONES CONTRACTUALES.....</b>	<b>20</b>
6.1	CONSIDERACIONES PARA LA CONTRATACIÓN .....	20
6.2	LÍNEA DE TRANSPARENCIA .....	21
6.3	CONTRATO .....	21
6.3.1	Condiciones del contrato.....	21
6.3.2	Supervisión del contrato a celebrar .....	22
6.3.3	Perfeccionamiento.....	22
<b>7</b>	<b>PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO.....</b>	<b>23</b>
A.	RIESGOS TÉCNICOS.....	23
B.	FACTURACIÓN, FORMA Y PLAZOS DE LOS PAGOS.....	23
C.	INDEMNIZACIONES .....	24
D.	RIESGOS QUE ASUME EL BANCO .....	24
E.	CONTINUIDAD.....	24
F.	CONDICIONADO GENERAL Y PARTICULAR.....	25
G.	EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÓLIZAS INICIALES.....	25
H.	CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE LA PÓLIZA .....	25
I.	PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL .....	25
J.	INDEPENDENCIA DE LA ASEGURADORA .....	25
K.	OBLIGACIONES DE LA ASEGURADORA.....	26
L.	CONFIDENCIALIDAD .....	26
M.	PROTECCION DE DATOS .....	27
N.	PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	27
O.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	27
P.	CONTROL DE DESEMPEÑO DE LA ASEGURADORA .....	27
Q.	INDEMNIDAD.....	28
R.	INFRAESTRUCTURA DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIAInfraestructura	

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

Tecnológica y física .....	28
S. LEGISLACIÓN Y CLÁUSULA COMPROMISORIA .....	28
<b>8 LISTADO DE ANEXOS Y DOCUMENTOS .....</b>	<b>29</b>
<b>SOBRE BANCO W S.A. ....</b>	<b>29</b>
<b>PROMESA DE SERVICIO .....</b>	<b>30</b>

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

---

## PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR PARA CREDITOS Y MICROREDITOS ASOCIADOS A GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

### OBJETO

El BANCO W S.A está interesado en recibir posturas para la selección y contratación de una o varias compañías Aseguradoras legalmente autorizadas para operar en Colombia que ofrezcan las mejores condiciones técnicas, económicas y operativas, de conformidad con lo previsto en el Título 2, capítulo 2 del Decreto No. 2555 de 2010 y los numerales aplicables de la parte I, título III, capítulo I de la circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El BANCO W S.A. invita a presentar su postura para la contratación de la póliza de seguro vida grupo deudor para créditos y microcréditos asociados a garantía hipotecaria o leasing habitacional, donde el BANCO W S.A. actúa como tomador por cuenta de sus clientes y/o deudores. Para tal efecto, garantizando la libre concurrencia de los oferentes, se hace la presente invitación a cotizar a las Compañías de Seguros, para que presenten sus posturas, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente documento y sus anexos, los cuales hacen parte integral de esta licitación.

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento, incluyendo sus Anexos como parte integral del mismo, regula el proceso de selección mediante convocatoria pública, del proveedor para el suministro de los bienes y/o servicios requeridos por el BANCO W S.A., de acuerdo con lo expuesto en el capítulo tercero y para el periodo mencionado en la cláusula: Vigencia y Duración del Contrato, de los presentes términos.

La descripción del servicio, su alcance, el procedimiento y las fases previstas, así como las Condiciones Particulares y Generales de Contratación se encuentran reflejados en los siguientes términos.

#### Interpretación del pliego de condiciones

El presente pliego debe ser interpretado como un todo, por lo que sus disposiciones no pueden ser entendidas, ni interpretados de manera separada a lo que indique su contexto general. Los plazos establecidos en estos términos y en sus anexos se entenderán días calendario. Los presentes términos harán parte del contrato que se celebre entre las partes.

### Recomendaciones generales

- Examinar rigurosamente el contenido del pliego de condiciones, los documentos que hacen parte de este y las normas relacionadas con la contratación aplicable al presente proceso.
- No hallarse incurso, ni incurrir posteriormente, en las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en el artículo 127 y 180 de la Constitución Nacional, en los artículos 8 y 9 de la Ley 80 de 1993, en el artículo 66 de la Ley 142 de 1994, en la Ley 190 de 1995 y/o en las normas legales vigentes.
- No podrán participar en la presente licitación, ni suscribir el respectivo contrato, las personas naturales o jurídicas que se encuentren incursas en cualquiera de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en el Código de Ética del BANCO W S.A., así como las demás normas concordantes, documentos que pueden ser consultados ingresando a <http://www.bancow.com>.
- Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un proponente de esta solicitud de invitación, se entenderá que renuncia a la participación en este procedimiento de selección y a los derechos surgidos del mismo.
- Adelantar oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben allegar con las propuestas y verificar que contienen la información completa que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ley y en el presente pliego.
- El oferente debe estar constituido como persona jurídica, sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antigüedad no inferior a dos (2) años y estar autorizada a operar los ramos objeto de la presente licitación.
- Tener experiencia certificada en este tipo de contratación con entidades financieras.
- Examinar que las fechas de expedición de los documentos se encuentran dentro de los plazos exigidos en los términos.
- Suministrar toda la información requerida a través de los presentes términos.
- Diligenciar totalmente los anexos contenidos en estos términos, si hubiere lugar a ello.
- Las propuestas deben ser individuales y deberán estar firmadas por los representantes legales de los participantes, las cuales tendrán el siguiente orden:

Requisitos habilitantes  
Propuesta económica  
Anexos diligenciados

- No se aceptarán uniones temporales o consorcios, las ofertas deben ser individuales y deberán estar firmadas por los representantes legales de los participantes. De manera excepcional, para el caso de los grupos empresariales, el Banco podrá autorizar la presentación conjunta de documentos por parte de las sociedades que conforman el grupo, con el propósito de cumplir los requisitos de experiencia y siniestros. La condición de grupo empresarial debe estar debidamente aprobada.

#### **Oferta rechazada:**

Se considerará la oferta rechazada por los siguientes motivos (i) no cumpla con los requisitos de admisibilidad, (ii) presentación por fuera de los plazos o lugares establecidos, (iii) en caso de no adjuntar la garantía de seriedad de la oferta en los términos previstos en el presente documento.

#### **Recomendaciones para la presentación de propuestas**

Para la presentación de la propuesta, se recomienda a los proponentes, tener en cuenta lo siguiente:

- I. Con la confirmación de la participación se entenderá aceptada la invitación y el compromiso de estudiar todos los requerimientos previstos en los presentes términos para participar.
- II. El contenido de las propuestas es de carácter reservado en la forma prevista en estos términos. Después de entregadas las propuestas el BANCO W S.A. no permitirá generar adiciones u ofertas adicionales posteriores a la fecha de cierre establecida en el mismo.
- III. La presentación de la postura se deberá realizar mediante la plataforma de negociaciones del banco ITBID, no se admitirán propuesta remitidas por vía diferente a la plataforma electrónica indicada.
- IV. No se reciben nuevas propuestas, propuestas complementarias o modificaciones, entregadas con posterioridad a la fecha y hora límite indicadas.
- V. El límite para el cargue de la postura económica -Tasas en la plataforma es en **la fecha registrada en el cronograma del punto 2.1**

La presentación de la propuesta implica el conocimiento de la legislación colombiana en materia de contratación, especialmente las normas señaladas en el código de comercio, código civil, decretos y circulares citados.

Con la presentación de la postura las Compañías de Seguros, declaran conocer y aceptar:

- Que estudiaron completamente las especificaciones, anexos y demás componentes de estos términos.
- Que recibieron las aclaraciones necesarias por parte del Banco W S.A., sobre inquietudes o dudas previamente consultadas.
- Que aceptan que los términos son completos, compatibles y adecuados para identificar los servicios y obligaciones que se ejecutarán.
- Que están enterados sobre el alcance del contrato que celebrarán con el Banco W S.A y han tenido en cuenta los términos, anexos, condiciones y las situaciones relativas a las condiciones geográficas, climáticas y de orden público para realizar su oferta, así como todas las circunstancias necesarias para la debida ejecución del contrato en caso de ser elegido.

Las Compañías de Seguros declaran que su participación es libre y voluntaria, tuvieron acceso a la información necesaria para presentar su propuesta e incluso contaron con el espacio para realizar las preguntas y aclaraciones necesarias frente a los documentos de la licitación. En consecuencia, los participantes son responsables de las interpretaciones, conclusiones o análisis que realicen respecto a los términos de esta licitación, por lo tanto, el BANCO W S.A no asume ningún tipo responsabilidad por los errores, deducciones o cualquier otro hecho en que incurra el participante por la presentación, selección y ejecución del contrato.

## GLOSARIO

**Adjudicación:** Es la etapa de la licitación en la cual se selecciona a la aseguradora(s) que presente(n) la mejor postura con relación al precio (tasa) de la prima de seguros mensual por ciento (%), incluido el IVA si hubiere lugar a ello, expresada en porcentaje del monto asegurado de los riesgos que se licitan, la cual se denominará Aseguradora(s) Adjudicada(s).

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales de deudores del BANCO W asociados a créditos con garantía hipotecaria. Así mismo, comprende el listado organizado de bienes inmuebles asociados a créditos con garantía hipotecaria, y demás líneas de crédito que otorga el BANCO W.

**Plataforma de negociación -ITBID:** Nombre de la plataforma utilizado por el Banco W como medio de comunicación, entrega y recibió de documentos como parte del proceso.

**Contrato:** Es el slip de condiciones de la póliza de Seguro objeto del presente proceso asociados a créditos con garantía hipotecaria sin necesidad de suscripción de minuta de contrato adicional.

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a uno o varios deudores determinados o determinables, en relación con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios o cualquier norma que lo modifique, derogue o sustituya.

**Documentos de Reclamación:** Son aquellos soportes que el deudor y el BANCO deben adjuntar a la reclamación, para soportar la ocurrencia y la cuantía del siniestro.



**Adenda:** Documento mediante el cual el Banco modificará el pliego de condiciones de la presente licitación.

**Exclusiones:** Son los riesgos o eventos que no se amparan en el seguro.

**Licitación o Invitación Pública:** Es el proceso por medio del cual se seleccionará a la(s) aseguradora(s) y se adjudicará el contrato de seguro para los seguros relacionados en el presente documento.

**Nota de cobertura:** Documento provisional emitido por la(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) del presente proceso, donde se consigna la confirmación de cobertura acorde con lo establecido en el pliego de condiciones y la oferta, la cual debe estar vigente hasta la expedición de la póliza.

**Pliego:** Es el documento mediante el cual se reglamentan los términos y condiciones de la presente licitación.

**Póliza:** Es el documento contentivo del contrato de seguro y que sirve como prueba de la existencia de este.

**Postura:** Es la presentación de los requisitos de admisibilidad y de la oferta económica que efectúa(n) la(s) aseguradora(s) en el marco de la presente licitación.

**Prima:** Es el costo o precio del seguro, que el tomador se obliga a pagar.

**Requisitos de Admisibilidad Básicos:** Son los requisitos previstos en este pliego de condiciones que deben cumplir las aseguradoras en virtud de lo señalado por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y los Decretos 2555 de 2010, 673 de 2014 y 1534 de 2016, así como las circulares externas 022 del 30 de julio de 2014, 029 de octubre de 2014, 048 de noviembre de 2016 y 003 de febrero de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que los reglamenten, adicionen o modifiquen. De no cumplir o acreditar el cumplimiento de dichos requisitos en las fechas y oportunidades definidos expresamente para el efecto, la(s) aseguradora(s) será(n) rechazada(s) de plano y no podrá(n) participar en la licitación.

**Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador.

**Seguro:** Contrato en virtud del cual una persona jurídica llamada asegurador, asume, a cambio de una prima, un riesgo que le es trasladado por una persona natural o jurídica llamado tomador y en el cual éste tiene un interés asegurable, con el fin de indemnizarlo, en el evento de que ocurra la realización del riesgo previsible.

**Siniestro:** Es la realización del riesgo asegurado, esto es, la ocurrencia de alguno de los eventos objeto de cobertura.

**Valor Asegurado:** Es el monto que determina la responsabilidad máxima del asegurador en caso de realizarse un siniestro amparado por la Póliza.

## 2. FASES DEL PROCESO

### 2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO.

CRONOGRAMA LICITACIÓN N° 331 SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS Y MICROCRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA - SEGURO VIDA GRUPO DEUDOR			
No	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1	Invitación a las aseguradoras con autorización para operar los ramos licitados (Vía Electrónica) Artículo 2.36.2.2.13, CE 003/17, numeral 1.2.2.2.1.	22/7/22	22/7/22
2	Envío de la carta a la Superintendencia Financiera de Colombia informando del inicio del Proceso y del envío de la invitación a las aseguradoras y si hubo o no Segmentación de la cartera (Vía Electrónica) Artículo 2.36.2.2.13	22/7/22	22/7/22
3	Publicación de la Licitación de Seguros a las aseguradoras en la página web del banco W <a href="https://www.bancow.com.co/licitacion-seguros/">https://www.bancow.com.co/licitacion-seguros/</a>	22/7/22	22/7/22
4	Inscripción de las aseguradoras en la plataforma de negociaciones del banco W	22/7/22	26/7/22
5	Entrega de requisitos básicos habilitantes mediante la plataforma de negociaciones del banco.	26/7/22	29/7/22
6	Publicación del pliego en la plataforma de negociaciones del banco	29/7/22	29/7/22
7	Presentación de observaciones por parte de las aseguradoras interesadas	29/7/22	3/8/22
8	Respuestas a las observaciones presentadas por las aseguradoras (numeral 1.2.2.2.3. CE-003-2017)	3/8/22	5/8/22
9	Publicación de las respuestas a las observaciones del proyecto de pliego de condiciones	5/8/22	5/8/22
10	Publicación pliego de condiciones definitivo modificado acorde con las observaciones de las aseguradoras que el Banco W hay determinado aceptar (numeral 1.2.2.2.3. CE-003-2017)	5/8/22	5/8/22
11	Entrega de documentos (pliego de condiciones, diligenciamiento FT, completar anexos y slip)	29/7/22	17/8/22
12	Comunicación a las aseguradoras participantes en la licitación que cumplieron los requisitos de admisibilidad con la cual el Banco W debe hacer entrega de la información suficiente para que puedan presentar una postura informada (Según numeral 1.2.2.2.5.1. y 1.2.2.2.4. CE-003_2017)	29/7/22	29/7/22
13	Plazo máximo para presentar postura económica (numeral 1.2.2.2.5. presentación de Posturas CE-003_2017) por parte de las aseguradoras interesadas y que cumplieron con los requisitos de admisibilidad, FECHA DE CIERRE FINAL	29/7/22	17/8/2022 hasta las 3:00p.m
14	Audiencia pública de adjudicación y apertura de los sobres con la oferta económica de cada uno de los proponentes y adjudicación (numerales 1.2.2.2.6. y 1.2.2.2.6.1. de la CE-003-2017) “La audiencia pública de adjudicación de la licitación, a la que se refiere el art. 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010 y 673 de 2014 debe celebrarse el mismo día del vencimiento del plazo para la presentación de posturas, en las condiciones establecidas en el referido artículo.”	17/8/2022 desde las 3:30p.m	17/8/2022 hasta las 4:30p.m
15	Cierre del Proceso numeral “1.2.2.2.7. ..., adjudicada la licitación, y a más tardar al día siguiente a la misma, la institución financiera debe publicar los resultados y el acta respectiva en un lugar visible de su página web y enviará comunicación en el mismo sentido a la SFC. Así mismo, debe informar a los deudores correspondientes a través del medio en que recibe regularmente sus extractos o estados de cuenta del producto al que se asocia el seguro, o por el medio que éste haya autorizado con anterioridad, el resultado de la licitación, indicando el nombre de la aseguradora y el cambio de la tasa de prima del seguro; así como el derecho que tienen de escoger otra aseguradora en los términos del art. 2.36.2.2.5. del Decreto 2555 de 2010”	18/8/22	18/8/22

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

## 2.2 INICIO DEL PROCESO

El proceso de licitación inicia con el envío de comunicación escrita dirigida a los representantes legales de las aseguradoras autorizadas para manejar el ramo de seguros licitado. Las invitaciones fueron enviadas a la dirección de correo electrónico que registra cada aseguradora en Fasecolda o en la Superintendencia Financiera de Colombia.

Dando cumplimiento a la normatividad aplicable el Banco W envió comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia informando sobre la apertura e inicio del proceso.

Los documentos fueron publicados como parte del proceso en la página web del Banco W S.A <https://www.bancow.com.co/licitacion-seguros/>

Las compañías aseguradoras que se encuentren interesadas en participar en el proceso deberán realizar las siguientes actividades:

### Primer paso

Proceso de Inscripción en plataforma del Banco: Las aseguradoras interesadas en el proceso deben realizar proceso de inscripción accediendo al Portal de Proveedores del Banco haciendo uso del link “Acerca de nosotros” y clic en la opción “Proveedores”, que hemos habilitado en la parte inferior derecha de la página web del Banco: [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co)

Si la (s) aseguradora (s) interesada (s) en esta licitación ya se encuentra (n) inscrita (s), aceptada (s) y con documentación actualizada a 2022, en la plataforma de negociaciones electrónicas del Banco, no deberá (n) realizar el proceso de inscripción descrito en este punto. Dicha actividad deberá realizarse antes de las **4:00pm del día 26 de julio de 2022.**

### Segundo Paso

Posterior a la inscripción en la plataforma, la (s) compañía (s) de seguros deberá (n) adjuntar el **Anexo 1 Acuerdo de confidencialidad**, el cual se encuentra adjunto a esta comunicación, así como los soportes que garanticen el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad. Estos documentos deberán ser cargados en la plataforma hasta el **29 de julio de 2022 hasta las 4:00pm.**

Las aseguradoras que hayan seguido los dos pasos anteriores y cumplan con los requisitos de admisibilidad, quedaran habilitados para retirar el pliego de condiciones desde la plataforma de negociación del Banco, esta actividad se surtirá de acuerdo con el cronograma adjunto.

## 2.3 COSTO DEL PLIEGO

El pliego de condiciones referente a la presente licitación es entregado por el Banco W S.A de forma gratuita.

## 2.4 PREGUNTAS, ACLARACIONES Y RESPUESTAS A DUDAS

Una vez los oferentes obtengan el pliego de condiciones, podrán formular sus inquietudes por la “central de mensajes” de la plataforma electrónica, diligenciando y adjuntando el **Anexo No 2 Consolidado de Preguntas.**

El Plazo límite para la recepción de preguntas y solicitud de aclaraciones se encuentra en el cronograma.

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

El BANCO W S.A. consolidará todas las preguntas realizadas por los participantes y la responderá por escrito, a través de la plataforma de negociaciones. El plazo límite estimado para el envío de respuestas a las consultas se encuentra en el cronograma. Este plazo podrá modificarse a criterio del Banco, situación que se divulgará a través de la plataforma de negociaciones. Los oferentes deberán asegurarse de conocer, tanto las respuestas enviadas a sus preguntas, como las realizadas por los demás participantes.

En caso de que las preguntas, aclaraciones o respuestas requieran generar alguna modificación del pliego de condiciones o sus anexos, se informará mediante adendas a todas las aseguradoras que participan en el proceso, en cualquier momento de este mediante publicación en la plataforma de negociación del Banco W.

## DUDAS, SOPORTE Y CONTACTO

En caso de dudas sobre los términos de esta convocatoria, el servicio o su alcance, los ofertantes deben ingresarlas única y exclusivamente a través del “Centro de Mensajes” de la propia negociación electrónica.

Sólo para dudas sobre códigos de acceso, introducción de ofertas o cualquier cuestión relativa a la plataforma de negociación, por favor contactar con:

MARIA CAMILA RUIZ A.

Analista de Compras

teléfono: 602 6083999 ext. 10216 [mrui@bancow.com.co](mailto:mrui@bancow.com.co)

## 2.5 PRESENTACION DE LAS OFERTAS

La oferta debe incluir el diligenciamiento de la totalidad de los anexos entregados como parte del proceso (Ver listado del Numeral 8) y un documento en PDF que integre toda la propuesta.

Las ofertas deberán presentarse en forma digital, en idioma español, de acuerdo con el orden, requisitos y criterios establecidos en el presente pliego de condiciones y la plataforma de negociación electrónica, con todos sus formatos y anexos debidamente diligenciados y firmados por el representante legal.

El límite para la entrega (cargue) de sus propuestas en la plataforma de negociación electrónica, será de acuerdo con la fecha y hora estipuladas en el cronograma del punto 2.1.

## 2.6 PROCESO DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta el Decreto No. 2555 de 2010 y la Circular Externa 022 de 2014 y Circular Externa 003 de 2017, expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, la (s) aseguradora (s) adjudicataria (s) del presente proceso será (n) aquella (s) que cumpliendo todos los Requisitos de Admisibilidad, criterios técnicos y asumiendo sus obligaciones contractuales presentadas en este documento, presente (n) la (s) Postura (s) con el menor precio de la (s) prima (s) de seguros a cargo del deudor.

## 2.7 ADJUDICACIÓN

La adjudicación se realizará en audiencia pública virtual por intermedio de la plataforma TEAMS, el link de acceso se publicará en la central de mensajes de la plataforma ITBID, en la fecha y hora de la audiencia descrita en el Cronograma y en presencia del Defensor del Consumidor. El criterio de adjudicación de la licitación será la postura con menor tasa por ciento/precio de la prima. Se tendrá en cuenta para la adjudicación, el cumplimiento de todos los requisitos de admisibilidad. Se considerarán en el proceso de adjudicación, las propuestas en las que se presenten condiciones particulares, cláusulas adicionales o cláusulas no aceptadas total o parcialmente; aquellas condiciones sobre las cuales no se presenten objeciones por parte del proponente se entenderán aceptadas en su totalidad, tal como se establece en las condiciones contractuales objeto de esta invitación.

Si después de iniciado el proceso de licitación y antes de su adjudicación la aseguradora adjudicataria deja de cumplir con las condiciones establecidas en artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 de 2010, el Banco W, podrá adjudicar la licitación al segundo mejor postor.

En audiencia y en presencia de la Auditoría, se procederá con la apertura de cada una de las posturas, verificando el cumplimiento de la información descrita en el pliego y lectura de cada una de las ofertas económicas presentadas por los oferentes. El Defensor del Consumidor Financiero del Banco asistirá a la audiencia pública y levantará un acta de dicho proceso de adjudicación.

Llegada la hora de cierre del proceso se elaborará un acta de cierre en la cual se indicarán las ofertas recibidas y la fecha y hora de llegada.

Para los efectos del artículo 2.36.2.2.7. del decreto 2555 de 2010, se entenderá como fecha de adjudicación la especificada en el cronograma del numeral 2.1.

Conforme al artículo 2.36.2.2.16. del decreto 2555 de 2010 en caso de empate en la postura entre dos o más aseguradoras, el Banco W deberá elegir la primera postulación recibida. En caso de que el empate subsista, el Banco W hará uso del siguiente mecanismo aleatorio de selección:

- Dos aseguradoras empatadas: se utilizará una moneda para definir el desempate.
- Más de dos aseguradoras empatadas: se utilizará el mecanismo de balotas.

## 2.8 DECLARATORIA DESIERTA

El BANCO W podrá declarar desierto estando en los siguientes casos:

- Cuando no se reciban ofertas
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas durante el término del presente proceso de selección.
- Cuando se tenga conocimiento de situaciones generadoras de conflictos de interés, fuga de información tendiente a favorecer a alguno de LOS PROPONENTES, o la entrega u ofrecimiento, ya sea directa o indirectamente de dádivas por parte de LOS PROPONENTES a alguno de los colaboradores encargados de realizar la selección a fin de incidir en el resultado de esta.

En el evento que el proceso de Selección se declare desierto, el BANCO W deberá publicar el acta de adjudicación o desierto en la página web del Banco.

Adicionalmente, procederá a informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y se dará inicio a un nuevo proceso en un plazo no mayor a 15 días calendario siguiente a la declaratoria desierto de la licitación.

## 2.9 INICIACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una vez que el BANCO W S.A. notifique al (s) proponente (s) favorecido (s) sobre la adjudicación del proceso, se deberán realizar todos los tramites tendientes para gestionar la firma del contrato y el contratista debe estar en capacidad de iniciar su ejecución en el momento en que el BANCO W S.A. lo determine.

## 2.10 EMPALME DEL SERVICIO

El proceso de empalme se requiere realizar dentro del tiempo establecido por el banco en común acuerdo con la(s) aseguradora (s) adjudicataria (s).

## 2.11 TRANSICIÓN DE LA ASEGURADORA SALIENTE AL OFERENTE SELECCIONADO

La aseguradora podrá cobrar prima con la tasa adjudicada desde el día 01 de septiembre del 2022 sobre los créditos desembolsados a partir de esta fecha, de igual forma a partir de la fecha mencionada podrá cobrar prima sobre la cartera vigente a la tasa adjudicada relacionadas en el **Anexo No 3 cifras históricas**.

## 3. REQUISITOS

### 3.1 REQUISITOS HABILITANTES

Las aseguradoras interesadas en participar en la licitación en la fase inicial presentarán los soportes que garanticen el cumplimiento de los requisitos habilitantes:

- Adjuntar Certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia donde se indique la autorización para explotar el (los) ramo (s) de seguro (s) objeto de la presente invitación.
- Adjuntar Certificado de Calificación de fortaleza Financiera de la aseguradora interesada igual o superior a "A", otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.36.2.2.3 del decreto 2555 de 2010.

## 4 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

### 4.1 CONDICIONES ESPECÍFICAS:

La presentación de LA (S) PROPUESTA (S) implica (n) para EL (LOS) OFERENTE (S):

- I. La aceptación de las especificaciones consignadas en el presente documento.
- II. Conocimiento del negocio de las pólizas asociadas a garantía hipotecaria grupo deudores, administración y atención de reclamaciones
- III. El reconocimiento que el BANCO W suministró las aclaraciones necesarias a las inquietudes y dudas surgidas para su preparación y que tiene total claridad sobre el alcance, requerimientos y condiciones de toda índole del servicio a prestar.
- IV. La consideración, valoración y ponderación suficiente y adecuada de los requerimientos y exigencias del BANCO W, para efectos de la determinación de los precios, plazos y demás aspectos de LA PROPUESTA.
- V. La certeza y claridad de la información contenida en esta invitación.
- VI. El BANCO W no asume por esta invitación a cotizar y el recibo de LA PROPUESTA compromiso de ninguna índole, ni responsabilidad por los gastos o erogaciones en que haya incurrido o incurra EL PROPONENTE para su preparación y presentación.
- VII. El conocimiento de las disposiciones de las que es destinatario el BANCO W, por ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben ser igualmente observadas por los proveedores de servicios mediante esquemas de tercerización y que hacen relación al deber de reserva y confidencialidad; seguridad de la información; normas de interacción y protección con los consumidores; planes de continuidad; contingencia y preservación de la información, entre otros.
- VIII. La aceptación de la realización de visitas por parte del BANCO W a las instalaciones de su sede o sedes de operación, verificación de la información contenida en las propuestas,

- revisión de licenciamientos y en general para adelantar todas las gestiones orientadas a establecer la conveniencia, oportunidad, eficiencia, eficacia y suficiencia de LA PROPUESTA.
- IX. La aceptación en la que conste que cuenta con la capacidad para otorgar cobertura a partir de la fecha y hora estipulada para la iniciación de la vigencia establecida en el presente pliego de condiciones
- X. La aceptación de continuidad de amparo a todos los asegurados que vienen cubiertos en la actualidad con los mismos valores asegurados y condiciones con que actualmente cuentan los créditos vigentes.
- XI. El proponente podrá mejorar o adicionar nuevas coberturas sin desmejorar las condiciones.
- XII. Las propuestas en la presente licitación aplicarán para los créditos desembolsados a partir del (los) inicio (s) de la (s) vigencia (s), de igual forma para los que vienen asegurados en la póliza actual y durante los dos (2) años de adjudicación del (los) contrato (s). El precio de la prima de seguro no podrá modificarse durante la vigencia del contrato de seguros.
- XIII. La póliza (s) no podrá (n) ser cancelada (s) por la (s) aseguradora (s) durante el tiempo adjudicado, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del Artículo 2.36.2.2.9. Oferta de contrato del decreto 2555 de 2010.

## 4.2 VALIDEZ DE LA OFERTA

Al responder este documento el oferente entiende que su propuesta constituye una oferta formal al BANCO W S.A. Esta oferta estará vigente para la toma de una decisión de selección por un término de noventa (90) días calendario contados desde la fecha de su recepción o cierre de la presente licitación.

### 4.2.1 Póliza de garantía de seriedad de la oferta

El Oferente deberá anexar a la oferta, como requisito obligatorio póliza de la seriedad de la oferta en formato entre particulares, a favor de BANCO W S.A. NIT 900.378.212 - 2 por una cuantía de \$ 20 VEINTE MILLONES DE PESOS, la cual debe indicar claramente su vigencia, valor y objeto, debidamente firmada por el representante legal del proponente. Igualmente debe adjuntar el recibo o certificado de pago de la prima correspondiente, emitido directamente por el asegurador. La validez de la Garantía de Seriedad deberá ser de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de cierre de esta LICITACIÓN. No obstante, lo anterior, EL BANCO W S.A. podrá solicitar la prórroga de dicha garantía cuando así lo requiera.

Cuando la garantía sea insuficiente o no esté debidamente constituida, se requerirá al oferente para que proceda a su corrección dentro del término concedido. Si el oferente no la corrige en el término señalado, no será considerada su oferta.

Las primas que se causen por este motivo serán a cargo de los OFERENTES, quienes no tendrán derecho a exigir al BANCO W S.A. reembolsos o pago alguno por este concepto.

El BANCO W S.A. hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta, en cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando el OFERENTE, por cualquier motivo, no suscriba el (los) contrato (s) que se negocie (n).
- Cuando el OFERENTE retire su OFERTA después de la fecha de cierre y durante el periodo de validez de esta.

Si por cualquier razón no se obtiene la efectividad de la garantía de seriedad de la OFERTA o no se cubre en su totalidad los perjuicios causados, El BANCO W S.A. podrá demandar por la vía ejecutiva el valor asegurado y los perjuicios que el valor asegurado no alcance a cubrir, para lo cual prestará mérito ejecutivo la oferta presentada, ya que queda expresamente claro que la sola presentación de ésta constituye aceptación plena por parte del oferente de todas y cada una de las condiciones contenidas en los presentes Términos de



# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

Referencia.

El Banco W estableció el PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS DE CONTRATACIÓN, el cual tiene como objetivo ofrecerles una ayuda ágil, económica y confiable para la consecución de las pólizas derivadas de los contratos y las órdenes de compra de bienes y servicios.

Agradecemos contactar a nuestro aliado, el corredor GALLAGHER, Contacto: Camila Betancourt al correo electrónico: [cbetancourt@bancow.com.co](mailto:cbetancourt@bancow.com.co) o al teléfono (57) (+2) 6083999, celular 3102107891

## 4.2.2 Requisitos de atención y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio.

Las aseguradoras, deben cumplir con la totalidad de los ANS presentados en el **Anexo No 10 Acuerdo Niveles de Servicios**, lo cual deben confirmar en la columna dispuesta en el anexo para comentarios.

## 4.2.3 Presentación de la Compañía

El oferente deberá diligenciar el modelo de carta de presentación descrito en el **Anexo No. 11 Carta de presentación**, y debe ser firmada por el representante legal de la aseguradora, adicionalmente el oferente puede incluir un Brochure de presentación de su empresa.

## 4.2.4 Infraestructura al servicio de la operación

- ✓ **Organigrama** Especificar la estructura técnica y operativa del personal que atenderá el contrato al Banco.
- ✓ **Procesos, procedimientos e indicadores de gestión** que aplicará durante la ejecución del contrato, partiendo desde la inclusión, exclusión, conciliación, factura y pago de las primas.
- ✓ La Aseguradora deberá entregar el flujo y manual de operaciones, incluyendo los responsables de los procesos (emisión, siniestros y atención al cliente).
- ✓ **Software:** Describir los sistemas que utilizará para el manejo de las pólizas y manejo de reclamos objeto de la presente licitación.
- ✓ **Plan de atención:** que desarrollará para la prestación del servicio al banco por áreas, las cuales se relacionan a continuación:

Áreas de atención al cliente, seguros y áreas de apoyo:

- ✓ Describir proceso para la administración de la atención al cliente, para solucionar las necesidades técnicas, logísticas, PQR'S, reclamos o quejas ante el consumidor financiero que se presenten durante la ejecución del contrato.
- ✓ Describir el proceso para la administración de los siniestros.
- ✓ Otras áreas que el oferente considere necesario presentar para la prestación del servicio.

## 4.2.5 Especificaciones Técnicas

Tantos las especificaciones técnicas como los demás anexos deberán ser cargados en la plataforma de negociaciones del Banco W, en la fecha de presentación de la postura, señalada en el cronograma y en documentos independientes de la postura económica.



Las aseguradoras deberán especificar aquellas condiciones particulares, cláusulas adicionales y demás, solicitadas en el Anexo No 4 Ficha Técnica Vida Deudor Microcrédito GH 2022-2024 que no son aceptadas total o parcialmente y en caso contrario se entenderán aceptadas totalmente tal como se establece en las condiciones contractuales objeto de esta invitación. Se podrán adjuntar demás documentos que consideren importantes, para la prestación del servicio, coberturas, exclusiones y demás.

Adicionalmente al diligenciamiento de (los) anterior (es) anexo (s), las Aseguradoras deberán presentar un documento donde se listen las enfermedades declaradas por los clientes que puedan ser aceptadas de manera automática, con el fin de poder realizar la inclusión de estos riesgos sin necesidad de surtir el trámite de exámenes médicos y/o de evaluación por parte de la aseguradora.

#### 4.2.6 Plan de Continuidad

El oferente debe Diligenciar el **Anexo No. 5 Plan de Continuidad del negocio** y detallar el plan de continuidad que establecerá para la atención durante el desarrollo del contrato. Deberá tener en cuenta la dispersión geográfica del Banco y detallar los tiempos de respuesta según las Zonas geográficas en donde el BANCO W S.A. tiene presencia.

#### 4.2.7 Seguridad de la Información

Las aseguradoras deben diligenciar el **Anexo No. 6 Seguridad de la Información ciberseguridad y protección de datos personales** e incluir documento donde den respuesta a la pregunta: ¿Cuáles son las medidas de seguridad corporativas que tienen establecidas para la atención del servicio? Así mismo, cuáles son las medidas de seguridad y ciberseguridad en la plataforma, aplicativo o página Web que utilizan para la prestación del servicio.

#### 4.2.8 Seguridad & salud en el trabajo

Con el objetivo de mantener unas condiciones seguras, confortables y productivas acordes con las políticas del Banco para sus colaboradores, Las aseguradoras deben cumplir en todo momento con toda la legislación colombiana en materia de salud ocupacional (Resolución 2400 de 1979, Ley 1562 de 2012 Resolución reglamentos y todo aquellos que lo modifiquen adicionen o sustituyan.

De acuerdo con lo anterior, Las aseguradoras deben diligenciar el **Anexo No. 7 Seguridad y salud en el trabajo** sus soportes y adicionalmente anexar la certificación por parte de la ARL de la auditoria a la resolución 0312.

Toda vez que no existirá relación laboral entre el Banco y las personas que la aseguradora designe para la ejecución del contrato, será responsabilidad exclusiva de la aseguradora suministrar a sus trabajadores y en general al personal que designe para ejecutar el contrato, todos los elementos de protección personal, seguridad industrial, señalización y demás que requieran sus trabajadores para el desarrollo seguro de su actividad. En ese orden de ideas, será obligación de la aseguradora: (i) entregar a solicitud del Banco y/o de manera periódica copia de los formularios de pago de EPS, AFP y ARL del personal que desarrollará actividades en el Banco W y (ii) enviar una comunicación a cada persona que designe para la ejecución del contrato en la cual le informe que no existe relación laboral con el Banco y certificarlo.

Dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 en el artículo 2.2.4.6.28 literal 6, llevaremos a cabo la inducción SST y auditorías periódicas por parte del área de Bienestar y SST del Banco W, a todos los proveedores y contratistas que actualmente desarrollen labores y/o tareas críticas que representen un riesgo en los procesos o en el recurso humano para ambas partes. Estas actividades tendrán vigencia de un año. Por lo anterior, una vez adjudicado el contrato, el oferente seleccionado debe comunicarse con el responsable del área de

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

Bienestar y SST para coordinar la inducción.

## 4.2.9 Equipo de trabajo

El oferente es libre para establecer, de acuerdo con el enfoque y organización que dé a la ejecución del contrato, el número de personas a utilizar en el desarrollo de este. Sin embargo, el equipo contemplado por el proponente deberá cumplir como mínimo con los perfiles y número de personas que se presentan a continuación, sin dedicación exclusiva para la atención de la cuenta:

- Director y/o analista para la atención de la cuenta.

## 4.2.10 Competencias

El personal de la aseguradora debe cumplir con las competencias adecuadas para cada tipo de responsabilidad que desempeñe en la prestación de los servicios, en el manejo independiente de su personal. Por lo anterior, la Aseguradora debe garantizar que los reemplazos de personal solicitado cuenten de igual forma con las competencias requeridas para la ejecución de su labor.

## 4.2.11 Reuniones y presentación de informes

La (s) Aseguradora (s) adjudicataria (s) del (los) programa (s) debe (n) presentar informes de su gestión cada mes y presentarlos ante el BANCO W S.A. de manera presencial o virtual. En dicha reunión el proveedor deberá presentar indicadores sobre la siniestralidad del programa, recaudo de primas, PyG (Estado de pérdidas y ganancias de la póliza) de la cuenta y salud del programa con el fin de establecer planes de acción en conjunto que nos permitan administrar de forma adecuada el programa. El (los) oferente (s) deberá (n) presentar un formato modelo de como presentará esta información.

## 4.2.12 Responsabilidad social y ambiental

El cuidado del medio ambiente y el respeto de los derechos humanos es fundamental para el Banco en el proceso de proveeduría de servicios, por lo cual, el oferente que contemple dentro de su propuesta un catálogo de servicios respetuosos de los derechos humanos, amigables y comprometidos con la sostenibilidad del planeta, tendrá puntuación a favor en la evaluación.

Solicitamos cordialmente al oferente especificar si su compañía cuenta con políticas o procedimientos de Gestión Ambiental y Social.

De acuerdo con lo anterior, solicitamos diligenciar el **Anexo No. 8 Responsabilidad social y ambiental**.

## 4.2.13 Encuesta a proveedores

El oferente deberá realizar la encuesta del link adjunto y cargar en la plataforma el pantallazo de la encuesta terminada.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=XprDkcGDX0qnGKEkgW1li4Uh0tR6cyVNI4SUixrzcY1UN0s4VDZFN05UMUhGUTJVVURPMIhON0czQy4u>

Por favor copiar y pegar el link en la barra de inicio para realizar la encuesta.

## 5 DOCUMENTOS ECONÓMICOS

### 5.1 OFERTA ECONÓMICA TOTAL

Los oferentes deberán diligenciar el **Anexo No. 9 Propuesta Económica** discriminando la tarifa mensual por ciento (%) con máximo cinco (5) decimales, de acuerdo con la información solicitada en dicho documento.

La (s) tasa (s) de prima mensual no podrá (n) modificarse unilateralmente durante la vigencia del contrato por parte de la (s) aseguradora (s).

Los oferentes en sus propuestas deben contemplar todos los costos en que deba incurrir para la prestación del servicio.

### 5.2 MONEDA DE LA OFERTA

Para la especificación de la tarifa mensual, BANCO W S.A. sólo aceptará ofertas en pesos colombianos, sin anotar centavos e incluyendo el IVA, si a ellos hubiere lugar.

### 5.3 OTROS COSTOS

Las aseguradoras, para formalizar el contrato deberá considerar los gastos asociados en lo que pueda incurrir, tales como, pero no limitados a:

- Los componentes de costos directos e indirectos.
- El pago de los derechos e impuestos que se generen por concepto del servicio contratado.
- El costo de todas las pólizas de cumplimiento del contrato.

### 5.4 COSTO POR GESTIÓN DEL RECAUDO POR LA UTILIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL BANCO A NIVEL NACIONAL

Para esta licitación el Banco no consideró ningún cobro por la gestión del recaudo entendiendo el volumen de primas que se maneja hoy dentro del programa.

### 5.5 CORREDOR DE SEGUROS

Para la presente licitación no se considera la intermediación de un Corredor de Seguros por lo tanto el proponente no deberá considerar la comisión del corredor de seguros para el soporte en la administración de los procesos asociados al programa de seguros.

### 5.6 EMPALME DEL SERVICIO

Para el proceso de empalme con la aseguradora actual del servicio se deben contemplar los siguientes aspectos necesarios para su realización y adjuntar documento que contenga estos elementos:

- a. Cronograma del proceso de implementación y/o empalme
- b. Condiciones necesarias para el empalme
- c. Requerimientos a la aseguradora actual (información, documentos, etc.)
- d. Listado con datos de nombre, dirección y documento de identidad relacionando la oficina o sede administrativa asignada para el servicio.
- e. Detalle de la información que requiere que sea entregada (Bases de datos, estadísticas entre otros)
- f. Otros que considere relevantes

## 5.7 SUPUESTOS Y CONDICIONES

Las aseguradoras deben registrar los supuestos y condiciones que involucra la preparación de la propuesta, para estimación de tiempos, costos, recursos y en general el planteamiento de ejecución de su oferta.

## 5.8 PROHIBICIÓN DE RETIRO DE OFERTAS

Una vez presentadas las ofertas, el BANCO W S.A. no aceptará modificaciones o retiros de estas. En este sentido, en caso de presentarse esta situación el BANCO W S.A. reclamará la garantía de seriedad de oferta descrita en el presente pliego.

## 5.9 CASUALES DE EXCLUSIÓN DEL PROCESO

El BANCO W S.A. rechazará la oferta si el proponente:

- Omisión de la firma del proponente, o cuando esté firmada por persona diferente al representante legal o apoderado(a) de la aseguradora.
- Falsedad o inexactitud de los documentos presentados.
- Cuando no se presente la garantía de seriedad de la oferta en las condiciones previstas en el pliego o cuando presente diferencias y sea solicitada por el Banco la modificación o aclaración correspondiente y el oferente no aporte el documento respectivo emitido por la aseguradora debidamente firmado por el representante legal del oferente.
- Cuando la oferta no se presente en la fecha y hora indicadas en el pliego.
- Cuando alguno de los proponentes haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente del análisis y calificación de las propuestas o utilice canales de comunicación diferentes a los establecidos en el presente pliego

## 6 CONDICIONES CONTRACTUALES

### 6.1 CONSIDERACIONES PARA LA CONTRATACIÓN

- No podrán participar en la presente licitación, ni suscribir el respectivo contrato, las personas naturales o jurídicas que se encuentren incurso en cualquiera de las causales de inhabilidad o incompatibilidad señaladas en el código de Buen Gobierno, haciendo énfasis en los capítulos: Capítulo IX Reglas de conducta y Capítulo X Conflicto de intereses y el código de Ética del BANCO W S.A. , así como las demás normas concordantes, documentos que pueden ser consultados ingresando a <http://www.bancow.com.co>  
Cuando la inhabilidad o incompatibilidad sobrevenga en un oferente de esta solicitud de Invitación, se entenderá que renuncia a la participación en este procedimiento de selección y a los derechos surgidos del mismo.
- Cuando el oferente obre por conducto de un representante o apoderado, allegará con su oferta, copia del documento legalmente otorgado en el que conste tal circunstancia y las facultades conferidas, debidamente autenticado.
- Si existieren limitaciones en las facultades del representante legal para contratar y comprometer a la sociedad, deberá acreditar extracto del acta debidamente suscrita por el Secretario de la Junta Directiva o Junta de Socios o del órgano social que haga sus veces, según fuere la naturaleza jurídica del oferente, expedida como lo determina el Código de Comercio, donde se

indiquen claramente las facultades otorgadas para presentar oferta, contratar en el evento que sea beneficiado en la adjudicación de la invitación y firmar el respectivo contrato hasta por el valor total del mismo.

## 6.2 LÍNEA DE TRANSPARENCIA

El Banco ha establecido una herramienta de prevención de irregularidades y fraude cuyo objetivo es proporcionar a los colaboradores y proveedores, los medios para realizar el reporte de irregularidades sobre el proceso que van en contra del Código de Ética, conducta y régimen sancionatorio, de los cuales sean testigos o de los cuales tengan sospecha, garantizando su confidencialidad y protección, bajo estrictas medidas de confidencialidad.

Línea de Transparencia BANCO W S.A. Línea Gratuita Nacional 018000 117744  
[lineadetransparencia@bancow.com.co](mailto:lineadetransparencia@bancow.com.co)

## 6.3 CONTRATO

### 6.3.1 Condiciones del contrato

El contrato tendrá como mínimo las siguientes especificaciones determinadas en el procedimiento:

- Las mencionadas en el pliego de licitación.
- La propuesta (s) de la (s) Aseguradora (s), la cual hace parte integral del contrato.
- Definición del servicio.
- Alcance.
- Niveles de servicio y operación: Condiciones operativas del servicio, Horarios, Reportes (Cumplimiento por parte de la Aseguradora de los ANS).
- Tasa (s) definida (s)
- Vigencia (s) del (los) contrato (s).
- Causales de terminación del (los) contrato (s).
- Modo y fecha de Pago.
- Condiciones Legales.
- Pólizas exigidas por el Banco para este tipo de contratos.
- Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades desarrolladas.
- Propiedad de la información
- Protección de datos para lo cual las partes suscribirán Contrato de Encargados mediante el cual se estipulen las condiciones y finalidades del tratamiento de datos personales.
- Normas de Seguridad e informática y física para aplicar.
- Procedimientos para seguir cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de equipos o información si aplica.
- Procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma, por parte del proveedor, una vez finalizado el servicio.
- Planes de contingencia y continuidad de negocio.
- Realización de auditorías al proveedor donde se permita verificar: la efectividad de los planes de contingencia y continuidad, la calidad de los procesos que adelanta para suministrar bienes y servicios y al cumplimiento de las condiciones contractuales.
- Restricciones de cesión de cartera, la Aseguradora no podrá por ningún motivo ceder parcial o totalmente resultante de la ejecución del presente contrato, a un tercero, salvo que exista previa autorización expresa y escrita por parte de EL CONTRATANTE y la debida autorización por la autoridad competente.

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

---

El término de duración del (los) contrato (s) de seguros objeto de la presente invitación será (n) de dos (2) años contados a partir de la iniciación de su (s) vigencia (s), el (los) cual (es) no podrá (n) ser cancelado (s) por la (s) aseguradora (s).

BANCO W S.A. podrá en cualquier momento dar por terminado los contratos de Seguros que se suscriban en desarrollo de la presente invitación, mediante comunicación escrita dirigida a la Compañía de Seguros con noventa (90) días de anticipación. En tal sentido la Aseguradora no podrá solicitar indemnización alguna ni cobrar la tarifa administrativa de corto plazo.

El BANCO W S.A., podrá prescindir de los servicios de este, por incumplimiento a lo pactado en el contrato o por condiciones que generen riesgo al funcionamiento y reputación del Banco.

No obstante, lo anterior, cuando se presenten las causales descritas a continuación, o alguna otra que a su criterio afecte en forma grave la prestación y transparencia del servicio, el BANCO W S.A. podrá prescindir en forma inmediata de los servicios del contratista:

- Disolución de la compañía
- Fusión de la firma con otra, cuando a criterio del BANCO W S.A. dicha firma pierda las características que la habían hecho acreedora a la contratación.
- Incapacidad financiera de la aseguradora, que se presume si se declara en proceso de liquidación o es intervenido por autoridad competente, ofrece concordato preventivo, se retrasa en el pago de salarios o prestaciones sociales o es embargado judicialmente.
- Falta de los recursos humanos, técnicos o materiales ofrecidos en la propuesta.
- Falta de cumplimiento en las labores propias de su encargo y en las especificaciones del servicio descritas en la presente invitación.
- Incumplimiento en la ejecución de los servicios, ANS y actividades ofrecidas en la propuesta.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento de terminación del Contrato Celebrado por causas atribuibles a la Aseguradora Adjudicataria, la misma deberá continuar cumpliendo con el objeto de la presente licitación por el tiempo que fuere necesario para el relevo en la función por parte de un tercero.

## 6.3.2 Supervisión del contrato a celebrar

La supervisión será efectuada por la persona que designe el BANCO W S.A., quien deberá llevar el control y vigilancia del contrato que se pretende celebrar. En ningún caso, el supervisor goza de la facultad de modificar el contenido y alcance del contrato suscrito entre la ASEGURADORA y el BANCO W S.A., ni de eximir, a ninguno de ellos, de sus obligaciones y responsabilidades.

El personal administrativo designado por el BANCO W S.A., tendrá las siguientes funciones: 1) Firmará junto con La Aseguradora, acta de inicio del contrato y las demás que se generen durante la ejecución del objeto del presente contrato; 2) Comunicará a la persona delegada, las inconsistencias en la ejecución del contrato para los correctivos del caso; 3) Hará la revisión documental de los soportes técnicos (documentos técnicos) y administrativos que permitan realizar los pagos a la aseguradora. 4) realizará las reuniones mensuales para recibir de la aseguradora los reportes de operación y cifras de la ejecución contractual.

## 6.3.3 Perfeccionamiento

El (los) contrato (s) se perfecciona (n) con la estipulación de los términos contractuales, con las firmas de los representantes legales de las partes interesadas, con la presentación y aprobación de las garantías.

## 7 PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO

La (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s), para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato Celebrado, se compromete a constituir por su cuenta y riesgo y a favor BANCO W S.A, la póliza de cumplimiento con una Compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia en formato entre particulares (y diferente a la Aseguradora Adjudicataria). Esta póliza debe ser entregada al BANCO W S.A. máximo 8 días calendario posterior a la firma del contrato que formaliza la relación, la cual debe incluir el siguiente amparo, vigencia y valor asegurado, así:

COBERTURA	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA
Cumplimiento del Contrato	20 MILLONES	Durante todo el plazo del contrato, sus renovaciones y tres (3) meses más.
Calidad del servicio	20 MILLONES	Durante un (1) año a partir de la finalización del contrato

La (s) compañía (s) aseguradora (s) contratada (s) se compromete a renovar las pólizas que apliquen a la naturaleza del (los) contrato (s), en caso de prórrogas del (los) mismo (s).

### A. RIESGOS TÉCNICOS

En los presentes estudios previos se ha establecido con claridad el alcance del (los) contrato (s) y la capacidad técnica y organizacional que requiere (n) la (s) Aseguradora (s) seleccionada (s) para ejecutar satisfactoriamente el objeto del (los) contrato (s).

Atendiendo la claridad de los aspectos técnicos y económicos del (los) contrato (s), La (s) Aseguradora (s) asumirá (n) todos los riesgos derivados del cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

### B. FACTURACIÓN, FORMA Y PLAZOS DE LOS PAGOS

La fecha de corte establecida por el Banco para el recibo de facturación es el día 25 de cada mes, por lo tanto, el contratista deberá entregar la factura correspondiente entre el 10 y el 15 de cada mes, el pago a nuestros proveedores se realizará los días 13 y 27 del mes siguiente a la fecha de radicación de la factura, cuando el 13 o 27 de cada mes corresponda a un sábado, el pago se realizará el viernes anterior y si la fecha corresponde a un domingo o festivo, el pago se realizará el día hábil inmediatamente siguiente.

El contratista debe enviar al administrador del contrato la pre-factura vía correo electrónico, posterior a la aceptación de la relación detallada y una vez el área administradora del contrato realice el proceso interno de requisición, el contratista deberá enviar la facturación al siguiente correo electrónico [facturaelectronica@bancow.com.co](mailto:facturaelectronica@bancow.com.co)

La factura debe contener valor de primas, el IVA (siempre y cuando a ellos hubiere lugar) y el valor total.

El pago de los servicios originados en el contrato se efectuará a través de transferencia electrónica, previa presentación de las facturas correspondientes y de su aceptación por parte del BANCO W S.A. En un plazo de sesenta (60) días calendario. El BANCO W S.A. Deducirá de los pagos correspondientes todos los impuestos, retenciones y descuentos a que haya lugar en el momento de hacer éstos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Para todo lo relacionado con la presentación de facturas se deberá tener en cuenta lo estipulado en el Código de Comercio, el Estatuto Tributario Ley 1607 de 2012 y sus reformas, en el Decreto Ley 2150 de 1995 y



# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

demás normas correspondientes.

Quien tenga la obligación de expedir factura de venta deberá cumplir con todos los requisitos exigidos por la DIAN.

Los errores aritméticos serán susceptibles de corrección en cualquier tiempo. Si la factura no ha sido bien elaborada o si le faltan los documentos soporte y no es posible su corrección por parte del contratante, el término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que quede corregida la factura, o desde aquella en que se haya aportado y aprobado el último de los documentos faltantes.

Todas las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista, quien no tendrá por ellos derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. Lo mismo se predicará cuando el contratista no elabore y presente las respectivas facturas o cuentas de cobro al contratante las facturas deberán ser presentadas en original y dos (2) copias, una de las cuales será devuelta al contratista en el momento de su radicación con el correspondiente sello de recibido.

## C. INDEMNIZACIONES

Para efectos del pago de las indemnizaciones a que haya lugar bajo la póliza, la aseguradora lo hará 10 días calendario después de entregada la documentación requerida y completa a la compañía de seguros.

De igual forma el (los) proponente (s) deberá (n) relacionar los documentos necesarios para la formalización de los reclamos para los nuevos productos.

Adicionalmente se debe entregar reporte semanal de los pagos realizados al banco para el correcto seguimiento del programa o que se habilite canales donde se puedan descargar la información por parte del Banco.

## D. RIESGOS QUE ASUME EL BANCO

Los riesgos asociados al servicio serán distribuidos en el contrato, en todo caso, la (s) aseguradora (s) contratada (s) será (n) responsable (s) por los riesgos previsibles y aquellos asociados al desarrollo del servicio, como experto y especialista en el negocio. Solo procederán reclamaciones por hechos o circunstancias imprevisibles de acuerdo con la distribución de riesgos de la contratación o a los usos, costumbres y practicas generales en el mercado de acuerdo con el servicio aquí descrito. El Banco no estará obligado a reconocimiento económico alguno ni a ofrecer garantía que permita eliminar, prevenir o mitigar los efectos de los riesgos asumidos por el contratista, en todo caso, ninguna de las partes será responsable por los siguientes eventos, a menos que se pacte algo distinto en el contrato:

1. Los efectos derivados de la existencia de daño emergente, por la ocurrencia de hechos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, en los términos del Contrato y la legislación existente.

Para garantizar la ejecución satisfactoria del contrato, cada parte designará un supervisor idóneo y calificado que llevará a cabo el seguimiento y control de este y orientará en relación con aquellos aspectos en el marco de lo pactado, verificando que durante la ejecución del contrato se mantenga el equilibrio financiero del mismo

## E. CONTINUIDAD

La aseguradora otorgará continuidad de amparo a todos los asegurados que vienen cubiertos en la actualidad con los mismo valores asegurados y condiciones.

La compañía seleccionada deberá otorgar el beneficio de la continuidad de la cobertura a todos los riesgos, definida como la extensión de las condiciones que traía el asegurado respecto a edad, valor asegurado y



# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

estado de salud, bajo la póliza de seguros inmediatamente anterior a la vigencia de la presente negociación, sin restricción alguna.

La aseguradora participante del presente proceso debe tener en cuenta que las condiciones actuales de la póliza están incluidas en el **Anexo No. 3 cifras históricas**.

## F. CONDICIONADO GENERAL Y PARTICULAR

La (s) Aseguradora (s) deberá (n) presentar tanto el clausulado general como las condiciones específicas (condicionado particular) que serán entregadas a los clientes del BANCO W S. A antes del inicio de vigencia.

## G. EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÓLIZAS INICIALES

La (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s), se obliga (n) a entregar cuantos ejemplares físicos y electrónicos (formato PDF) sean necesarios para cumplir con la obligación prevista en el párrafo segundo del numeral 1.2.4.3. Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Externa No. 029 de 2014, de un documento que contenga la información básica acerca del seguro, los sujetos (aseguradora, tomador, asegurado, beneficiario), las condiciones de la póliza (vigencia, valor asegurado, coberturas básicas y adicionales, exclusiones, deducibles), y el procedimiento de reclamación en eventos de diferentes siniestros. El número total requerido será informado por esta misma condición aplica para las renovaciones y nuevas inclusiones.

## H. CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE LA PÓLIZA

La (s) aseguradora (s) está (n) obligada (s) a remitir los certificados individuales de la (s) póliza (s), así como los clausulados a los clientes del Banco en primera instancia vía SMS y de no ser posible a la dirección de correspondencia y/o cualquier medio necesario con el fin de garantizar la entrega de estos.

## I. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los documentos (textos, imágenes, videos, especificaciones, requerimientos, informes, presentaciones, etc.) que el ofertante ganador genere, desarrolle, utilice o comunique a BANCO W S.A. En virtud del contrato serán propiedad de BANCO W S.A., que podrá usarlos libremente, modificándolos o no, sin necesidad de mencionar su origen, incluso después de finalizado el acuerdo.

## J. INDEPENDENCIA DE LA ASEGURADORA

El (los) oferente (s) no estará (n) laboralmente subordinado al BANCO W S.A., ni será intermediario suyo y tendrá plena autonomía técnica, administrativa y directiva para la ejecución del objeto del contrato que se suscriba, asumirá por lo tanto los riesgos que de dicha ejecución se deriven, utilizará sus propios medios y contratará al personal que requiera. En toda contratación, ejecución y desvinculación laboral que la Aseguradora realice con sus trabajadores se ajustará a lo establecido en la Constitución y la Ley.

En este sentido, el BANCO W S.A. no será solidariamente responsable con las obligaciones laborales de la (s) Aseguradora (s) y en el evento de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de los trabajadores de la (s) Aseguradora (s) que involucre (n) al BANCO W. La (s) Aseguradora (s) responderá (n) plenamente e indemnizará al BANCO W S.A. por los daños y perjuicios causados.

Únicamente por esta razón y, en procura de que no se viole la ley laboral, el BANCO W S.A. Podrá exigir a la (s) Aseguradora (s) acredite (n) a satisfacción, el cumplimiento de los compromisos laborales con aquellos trabajadores que hayan participado en la ejecución del objeto del contrato objeto del presente proceso; así mismo EL CONTRATANTE exigirá a la (s) Aseguradora (s) una póliza de garantía de cumplimiento de dichas obligaciones en su condición de único empleador, sin que todo esto pueda tomarse como aceptación de solidaridad la cual se rechaza expresamente. Queda entendido igualmente que La (s) Aseguradora (s) no será (n) agente (s) ni representante (s) o mandatario (s) de EL CONTRATANTE, ni lo obligará ante terceros.

## K. OBLIGACIONES DE LA ASEGURADORA

Serán obligaciones de la (s) Aseguradora (s) entre otras, las siguientes:

- 1- Suministrar los recursos humanos y materiales idóneos y necesarios para el cabal cumplimiento del objeto del presente contrato.
- 2- Garantizar una óptima calidad en todos los servicios contratados de acuerdo con lo establecido en la propuesta económica.
- 3- Cumplir rigurosamente los ANS que establezca en el anexo o formato correspondiente contenidas en las propuestas presentadas en el presente pliego, y las que se desprendan de la naturaleza del contrato.
- 4- Cumplir con todas las cláusulas contractuales registradas en la oferta presentada.
- 5- Cumplir con todas las obligaciones laborales que la Ley le impone con su personal como empleador, especialmente las relacionadas con afiliación y pago de los aportes a la seguridad social, y asumir la alimentación y transporte.
- 6- Responder por su cuenta y riesgo de los daños y perjuicios que por negligencia o impericia de su parte o de terceros subcontratados por él, se lleguen a causar al BANCO W S.A. durante la ejecución del futuro contrato.
- 7- Aceptar la inclusión de los clientes en la póliza colectiva del BANCO W S.A. que habiendo presentado endoso de las pólizas de seguro de vida con o sin diligenciamiento de formato de asegurabilidad no presenten la debida renovación del endoso por cualquier causa al momento del fin de su vigencia, esto aplicará para toda la vida del crédito.
- 8- Asumir la responsabilidad exclusiva de la atención, trámite, respuesta y manejo de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, que presenten los CLIENTES bien sea que éstas se reciban directamente o por intermedio de un funcionario del BANCO W S.A., con ocasión de las pólizas de seguro que se expidan, así como pagar las indemnizaciones a que haya lugar dentro de los tiempos establecidos de conformidad con las condiciones de los contratos de seguros, la legislación vigente y las condiciones especiales que para el efecto se definan.

## L. CONFIDENCIALIDAD

Este documento o cualquier otra información entregada a los proveedores invitados contienen información confidencial del BANCO W S.A. En consecuencia, aceptando este documento, ustedes aceptan no copiar, revelar o distribuir parcial o totalmente la información de este a terceros o utilizar la información confidencial para otro propósito diferente a elaborar su oferta. Además, aceptan devolver el documento y cualquier información adicional en el momento en que el BANCO W S.A. lo requiera.

En el evento en que se causaren perjuicios al BANCO W S.A., con ocasión de la violación de la mencionada obligación de confidencialidad, el (los) OFERENTE (S) deberá (n) asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costos que se generen por el inadecuado manejo de la información confidencial o la violación de las obligaciones de reserva y confidencialidad.

De la misma manera, toda la información recibida por parte de los oferentes será tratada bajo los mismos términos de confidencialidad.

El (los) ofertante (s) que resulte (n) ganador (es) del proceso deberá (n) suscribir el Acuerdo de Confidencialidad, garantizando, al amparo de dicho acuerdo, una total confidencialidad en sus procesos internos.

## M. PROTECCION DE DATOS

En cumplimiento de la normatividad prevista para la protección de datos personales vigente en el territorio nacional, la (s) Compañía (s) de Seguros, se obliga (n) a acatar en su integridad y en lo que le corresponda, las disposiciones allí contenidas, con el objetivo de garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales a los que, por cualquier razón tenga acceso, atendiendo las instrucciones y recomendaciones que para el efecto realice BANCO W S.A. en su condición de responsable del tratamiento y los principios rectores que son de obligatorio cumplimiento en el tratamiento de datos personales, así como las obligaciones asumidas por la Compañía de Seguros en el evento que ostente la calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

De la misma manera, la (s) Compañía (s) de Seguros se encuentra en la obligación de informar por escrito a BANCO W S.A. en un término que no podrá ser superior a cinco (5) días calendario contados a partir del momento en que pudo tener conocimiento de cualquier conducta o situación contraria a la normatividad aplicable al tema, que pueda poner o ponga en riesgo el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en materia de datos personales.

En todo caso, la (s) Compañía (s) de Seguros se obliga (n) a mantener indemne de cualquier reclamación, multa, sanción, investigación y en general de cualquier daño por perjuicio causado a BANCO W S.A. por el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. La presente obligación permanecerá vigente después de la terminación del presente acuerdo por cinco (5) años más.

## N. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

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

En cualquier momento el propietario de la información, con la participación del responsable de la seguridad informática y de datos, podrá reclasificar el nivel de sensibilidad inicialmente aplicado a la información. La información que resulte del objeto contractual corresponderá a quien la desarrolle, salvo que se disponga lo contrario.

Las partes se comprometen a manejar la información suministrada con la debida diligencia y cuidado, lo que supone entre otros deberes el de limitar su divulgación y el de tomar las medidas idóneas y eficaces para evitar el tráfico y fuga indebida de la información, así como su uso por fuera de los límites del contrato. Las partes se comprometen a divulgar este compromiso a todo el personal que ponga a disposición del contrato y a garantizar su estricto cumplimiento.

## O. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las partes garantizan que los sistemas de comunicación y la infraestructura tecnológica en la cual almacenara y/o procesaran los datos recibidos, poseen los elementos de seguridad necesarios para salvaguardar la información.

## P. CONTROL DE DESEMPEÑO DE LA ASEGURADORA

Con base en los Acuerdos de Niveles de Servicio (Anexo Acuerdos de niveles de servicio) que se establezcan en el contrato y en la interacción entre las partes, el Banco, buscando un mejoramiento continuo, realizará un proceso de calificación periódica (Evaluación del Proveedor) sobre los aspectos relacionados con el desempeño y cumplimiento del proveedor, para lo cual, el administrador del (los) contrato (s) y la (s) Aseguradora (s) establecerán la frecuencia de las reuniones de seguimiento.

Haber cumplido con la evaluación del desempeño de todos los periodos que involucra un año de servicio y tener una calificación superior al 80% de la nota, será necesario para la iniciación de un nuevo año de servicio, en caso de que la vigencia de contratación sea superior a un año.

## Q. INDEMNIDAD

La (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s) Indemnizará (n), saldrá (n) en defensa y mantendrá (n) indemne al Banco de y contra cualesquiera reclamaciones, demandas, que resulten de, surjan, estén asociadas a las acciones u omisiones de la (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s) en cumplimiento del Contrato Celebrado, y que sean atribuibles a la (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s), incluyendo, pero sin limitarse a las siguientes:

- a) La negligencia de la (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s)
- b) Los errores de la (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s), sus omisiones o fallas en la ejecución del Contrato
- c) Cualesquiera montos, incluyendo impuestos, intereses y multas, imputadas en contra de Banco W que sean obligación de la (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s).

## R. INFRAESTRUCTURA DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA

### Infraestructura Tecnológica y física

La (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s) deberá (n) tener su propia red tecnológica y física, los costos de esta deberán correr por cuenta de la (s) Aseguradora (s) Adjudicataria (s).

## S. LEGISLACIÓN Y CLÁUSULA COMPROMISORIA

Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre las partes por razón o con ocasión del contrato de uso de red celebrado, las partes buscaran de buena fe un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra de la existencia de dicha diferencia y la etapa de arreglo directo surgirá desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los diez (10) días siguientes a la fecha de su comienzo. Dicho término podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo hasta por un lapso igual.

Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá iniciar la etapa de arbitraje ante la Cámara de Comercio de Cali. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de uno a tres árbitros así:

Si la cuantía de la disputa o controversia es igual o superior a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, el tribunal estará integrado por tres árbitros, de lo contrario, se acudirá a un solo árbitro. En cualquier caso, los árbitros serán designados de común acuerdo entre las partes, si no se ponen de acuerdo los designará la Cámara de Comercio de Cali, en ambos casos de la lista de los árbitros inscritos en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la mencionada Cámara de Comercio. Los árbitros serán colombianos y abogados en ejercicio, decidirán en derecho, aplicarán la ley colombiana a los méritos de la controversia, sesionarán en la ciudad de Cali y se regirán por las normas de funcionamiento previstas para tal efecto por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cali. El arbitraje se realizará en español. Los costos y gastos derivados del Tribunal serán asumidos por la Parte vencida. En el evento que las partes decidan de mutuo acuerdo por escrito no acudir al mencionado Tribunal, las mismas quedarán facultadas en acudir a la Jurisdicción Ordinaria para que los Jueces y Magistrados de la República decidan sobre el asunto. La aplicación de la cláusula compromisoria no implica de ninguna manera la suspensión de la ejecución del contrato, para lo cual las partes deberán continuar el cumplimiento de sus obligaciones mientras se resuelve la controversia que haya originado la licitación del Tribunal de Arbitramento.

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

## 8 LISTADO DE ANEXOS Y DOCUMENTOS

Tabla de anexos o documentos, los cuales deberán ser diligenciados y cargados en la plataforma ITBID durante el proceso de registro y negociación.

No	ANEXOS	REGISTRO
1	Acuerdo de confidencialidad	X
2	Consolidado de preguntas	X
3	Cifras históricas del programa	X
4	Ficha Técnica Vida deudor microcrédito GH	X
5	Plan de continuidad	X
6	Seguridad de la información	X
7	Seguridad y salud en el trabajo	X
8	Responsabilidad social y ambiental	X
9	Propuesta económica	X
10	Acuerdos de niveles de servicio	X
11	Carta de presentación	

### SOBRE BANCO W S.A.

En el año 1980 la Fundación WWB Colombia puso en marcha un proyecto con el objetivo incorporar a las mujeres cabezas de hogar y de escasos recursos a la actividad económica a través del crédito. Luego de varias décadas de experiencia financiando y fortaleciendo los negocios de mujeres y hombres de los sectores sociales menos favorecidos, se da paso en el año 2011 al surgimiento de una nueva entidad, el BANCO WWB S.A. un banco caleño asociado a la red internacional Women's World Banking.

Pensando en la expectativa de acceso a productos financieros que tienen millones de trabajadores independientes, microempresarios y personas que se dedican a alguna actividad productiva, el Banco W pone al alcance de estos colombianos que construyen país, productos prácticos, oportunos e innovadores en materia de microcrédito, ahorro y micro seguros, permitiendo mejorar la calidad de vida de miles de personas y sus familias. El tiempo y la suma de las experiencias de todos estos clientes, son la inspiración y la base de la experticia del W en el sector microcrédito.

En el 2016 el Banco W logró otorgar 222.654 créditos por valor de \$876.050 millones. Hoy la organización cuenta con un equipo humano integrado por más 2.011 colaboradores que trabajan bajo una cultura de servicio que le apuesta a la construcción de relaciones y la generación de más y mejores oportunidades para los colombianos.

En el 2017 en el mes de julio buscando ser un Banco más cercano a sus clientes cambió de razón social de Banco WWB S.A. a BANCO W S.A.

En diciembre de 2019, mediante Resolución No. 1738, la Superintendencia Financiera de Colombia aprobó la adquisición del 100% de las acciones de FINANCIERA PAGOS INTERNACIONALES S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO, por parte de BANCO W S.A.

# BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA (S) ASEGURADORA (S) PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZA VIDA GRUPO DEUDOR POR SEGUROS ASOCIADOS A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL

Actualmente, el Banco W cuenta una red de 145 oficinas a nivel nacional y una cobertura en más de 558 municipios del país por medio de Corresponsales Bancarios propios y no propios.

Y adicionalmente el BANCO W S.A está implementando dentro de sus evaluaciones criterios de repercusión social y ambiental para ser aliados en la construcción de oportunidades, para lo cual puede consultarse el informe de sostenibilidad ingresando a <http://www.bancow.com.co>

## PROMESA DE SERVICIO

Bajo la premisa de ser un Banco diferente y con la firme convicción que los resultados de una organización son una consecuencia de cómo se encuentran y se sienten las personas que integran esa comunidad, la promesa de servicio es un pilar fundamental de la cultura organizacional del BANCO W S.A. y toda la comunidad asociada al mismo deberá incorporar en su accionar.

En consecuencia, los proveedores que el Banco contrate deberán estar alineados con la Promesa de servicio y los mandamientos del Servicio que rigen el comportamiento de su comunidad interna y asociada, los cuales se muestran a continuación. Para lo cual, el oferente deberá presentar las estrategias a implementar para su aplicación.

### PROMESA DE SERVICIO

1. Soy sencillo, amable y generoso.
2. Soy igual a ti y me siento feliz cuando te demuestro lo importante que eres para mí.
3. Te entrego lo mejor de mí siempre con integridad, respeto y oportunidad.
4. Creo en ti y apoyo tus decisiones.
5. Influyo con amor sobre las personas que hacen parte de la comunidad W, convenido que con mis acciones contribuyo a cambiar vidas.

### MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

1. Afirmar con tus actitudes la pasión y el amor por tu trabajo.
2. Aprende sin temor de tus errores y construye a partir de ellos.
3. Se responsable del cliente hasta que le des una solución de calidad a su requerimiento.
4. Toma decisiones con criterio, ética y responsabilidad por el Banco es tuyo.
5. Busca siempre soluciones no culpables.
6. Escucha y construye a partir de la diferencia de opinión.