



Vicepresidencia Talento Humano y Administrativa  
Gerencia de Recursos Administrativos  
Categoría de Contratación: Seguros

Licitación N° 3058 para la contratación de Seguros que el Banco de Occidente suscribe a nombre de sus Deudores en el Ramo Vida Grupo Deudor para los Productos Financieros Crédito Hipotecario y Leasing Habitacional

Anexo N° 2 Formato Único Registro "Consultas y Respuestas"

**Recomendaciones a tener presente:**

En cumplimiento del principio de igualdad entre todos los Oferentes que participan en este proceso y conforme a lo establecido en esta invitación los tiempos establecidos por EL BANCO son perentorios, es decir, que por única vez serán atendidas las dudas e inquietudes sobre lo expuesto en este documento, razón por la cual EL BANCO no estará en la obligación de atender las consultas y aclaraciones que se escalen posterior a las fechas previamente establecidas para el efecto.

Verifique previamente las instrucciones del diligenciamiento de este formato indicado en el Capítulo I, numeral 25 "RECEPCIÓN DE PREGUNTAS, SOLICITUDES DE ACLARACIÓN Y TIEMPOS DE ENTREGA" del Pliego de Condiciones.

No pegar como imágenes la información solicitada o relacionada con la pregunta, duda o inquietud.

Nº de Solicitud Aclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco					
		Documento de Admisibilidad			Anexo			Pliego de Condiciones			Anexo										
		Capítulo	Numerical	Literal	Ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerical	Literal	Ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación				
1	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE	6		Vigencia terminación	Y	6												La vigencia del programa de seguros a contratar será de veinticuatro (24) meses, comprendidos entre el día 31 de mayo del 2026 a las 00:00 horas hasta el día 30 de mayo del 2028 a las 23:59 horas.	Solicitamos a la Entidad modificar esta condición para que la vigencia de la póliza no sea por dos años sino por un año y con renovación por un año adicional, siempre y cuando exista la voluntad de las partes. Lo anterior sustentado en que las pólizas de vida grupo son pólizas temporales anuales.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
2	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE	6		Vigencia terminación	Y	6												En la revisión al mes doce (12) solo serán revisadas las condiciones de prestación del servicio del Ofertante Seleccionado, no los indicadores de siniestralidad, comportamiento de la cuenta, ajustes de tarifa entre otros...	Con el fin de lograr un equilibrio económico entre las partes, solicitamos a la entidad modificar esta condición de manera que si la cuenta presenta deterioro en su PvG se puedan hacer ajustes de carácter técnico y económico al final del primer año de vigencia y no sólo condiciones de prestación de servicios.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
3	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE	15.3	A	Entrega del Pliego	14													Para verificar la facultad del Ejecutivo que ha firmado el "Acuerdo de Confidencialidad" (Anexo N° 1), se debe adjuntar el documento que certifica esta atribución con una vigencia no superior a 30 días de expedición.	Solicitamos a la Entidad aclarar a qué documento específicamente se refiere en este literal, porque no es claro si son las actas y estatutos o si es el certificado de la Superintendencia Financiera de la aseguradora.	El Ofertante cumplió con la entrega de los documentos que se debían aportar al corte 5 de diciembre de 2025 para el retiro del pliego de condiciones, el Anexo N° 1 ya no se requiere aportar.
4	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE	15.3	A	Entrega del Pliego	14													Para verificar la facultad del Ejecutivo que ha firmado el "Acuerdo de Confidencialidad" (Anexo N° 1), se debe adjuntar el documento que certifica esta atribución con una vigencia no superior a 30 días de expedición.	Si la respuesta a la observación anterior es que son las actas y estatutos, se solicita eliminar la condición de vigencia no superior a 30 días, porque dichos documentos no se actualizan de manera mensual, sino que ya están con la información necesaria desde un tiempo atrás.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
5	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE	2.2	A	Requisitos Admisibilidad Adicionales	de	17												Suministrar mínimo tres (3) certificaciones de entidades financieras, bancarias o no bancarias (corporaciones de crédito, cooperativas de crédito) o sector (real o público) en las cuales conste que el OFERENTE tiene o ha tenido contratado el ramo objeto de la presente convocatoria por un término mínimo de dos (2) años continuos, comprendidos entre el periodo año 2014 al año 2024 y lo transcurrido del año 2025, e indicar la vigencia de estos.	Solicitamos a la entidad que permita certificar experiencia en pólizas deudores de un solo año de vigencia con la aseguradora.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
6	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE	2.2	A	Requisitos Admisibilidad Adicionales	de	17												Suministrar mínimo tres (3) certificaciones de entidades financieras, bancarias o no bancarias (corporaciones de crédito, cooperativas de crédito) o sector (real o público) en las cuales conste que el OFERENTE tiene o ha tenido contratado el ramo objeto de la presente convocatoria por un término mínimo de dos (2) años continuos, comprendidos entre el periodo año 2014 al año 2024 y lo transcurrido del año 2025, e indicar la vigencia de estos.	Solicitamos a la entidad que permita certificar experiencia en pólizas que no sólo sean de vida deudores, sino que puedan ser de vida beneficiario.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
7	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE						I	15.2		Reaseguro	11							Certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia donde certifique que el(s) reasegurador(es) estén(n) inscrito(s) y actualizado(s) en Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Reasecex. La vigencia de expedición de la certificación no debe ser mayor a 90 días a la fecha de apertura de esta convocatoria	Teniendo en cuenta la dificultad para que la Superintendencia Financiera certifique lo requerido en este numeral, solicitamos a la entidad que se permita demostrar esta condición con el pantallazo de la página de la SFC donde se valúen que los reaseguradores certificados están inscritos en el listado más actualizado del Reasecex.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
8	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE						I	24		Transición del Oferente	16							EL OFERENTE SELECCIONADO recibirá las primas correspondientes a los asegurados incluidos en el programa de seguros contratado a partir del 1 de mayo del 2026 a las 00:00 horas y así mismo asumirá las coberturas desde este momento.	Solicitamos a la Entidad aclarar si lo asegurado a la que se le adjudique el proceso asegurado a todo el grupo de empleados actual o si sólo será a los nuevos empleados, porque no es claro el texto donde se indica que el Ofertante se compromete a pagar las primas correspondientes a los asegurados incluidos en el programa de seguros contratado a partir del 1 de mayo del 2026 a las 00:00 horas". (subrayado fuero de texto)	El proceso convocado es la LICITACIÓN N° 3058 - VIDA GRUPO DEUDOR PARA LAS LÍNEAS DE CRÉDITO ASOCIADAS CRÉDITO HIPOTECARIO Y LEASING HABITACIONAL la cual corresponde a Deudores Colectivos.
9	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE						II	1.1		Forma de Entrega	19							De forma presencial, en medio magnético (USB) en las instalaciones del BANCO en la Gerencia de Recursos Administrativos ubicada en la carrera 4 N° 7-41 Piso 10 en la ciudad de Cali, a partir de las 9:30 horas y máximo hasta las 10:30 horas del día martes, 30 de diciembre de 2025, fecha y hora de cierre de la entrega de los "Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales)"	Solicitamos a la entidad que la entrega de la documentación se haga de manera electrónica, a través de un buzon o email y de esta manera no hacer la entrega de manera física.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
10	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE						II	2		Adjudicación	24							Se solicita que entre el lunes 16 al miércoles 18 de febrero 2026 máximo a las 23:59 horas cada OFERENTE informe el canal de comunicación autorizada para la entrega de la documentación a la dirección <a href="http://www.superintendenciadesegurosdelcolombia.gov.co">www.superintendenciadesegurosdelcolombia.gov.co</a> , nombre y número de identificación del Representante que asistió a la Audiencia Pública, en caso que el asistente por parte del OFERENTE no ostente la calidad de Representante Legal Facultado de la compañía, deberá presentar el poder, expedido dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la audiencia, en el cual conste que el representante legal es el que asistió a la audiencia y representación del OFERENTE. Junto con el poder se deberá acompañar el "Certificado de Existencia y Representación Legal" expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia para acreditar la calidad de Representante Legal facultado del poderdante.	Solicitamos a la entidad modificar la condición de tener que autenticar el poder, de manera que se acepte dicho documento con la sola firma del Representante Legal, el cual debe ser la misma persona que firme los demás documentos.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de oclaración					Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de oclaración					Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de oclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco			
		Documento de Admisibilidad				Anexo	Pliego de Condiciones				Anexo						
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación
11	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE					II	4.1	A	Recomendaciones	28						
12	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE					II	4.2	E	Servicio de Recaudación de Primas	30						
13	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	3						
14	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	3						
15	ASURNA SEGUROS	DE								Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	3						
16	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Hipotecario	Columna O	Tipo de Inclusión					
17	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Hipotecario	Columna N	Prima Mensual					
18	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Habitacional	Columna N	Prima Mensual					
19	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Hipotecario Habitacional	Columna N	Prima Mensual					
20	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Hipotecario Habitacional	Columna N	Prima Mensual					
21	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Sinistralidad	Columna N	Siniestros Brutos					
22	SEGUROS DE VIDA S.A.	DE								Sinistralidad	Columna Q	FIIRANT					
23	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Sinistralidad	Columna T	Pago Bruto					
24	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Sinistralidad	Columna V	Incurrido					
25	ASURNA SEGUROS	DE								Sinistralidad	Columna W	Reserva IBNR					
26	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Sinistralidad	Columna W y Y	Reserva IBNR, Reserva IBNR Calculada					
27	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Sinistralidad	Columna Z	Factores					
28	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Grupo Asegurable							
29	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE								Grupo Asegurable							

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco				
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo					
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación		
30	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																El seguro de vida es calculado sobre el saldo insoluto para los negocios desembolsados a partir de Junio 2025 en adelante, antes de esa fecha el seguro se calcula por el valor inicialmente desembolsado.	
																		De acuerdo con lo indicado anteriormente, todos los desembolsos realizados a partir de Junio 2025 en adelante el sistema liquida la prima de vida de acuerdo con el valor que sobre el saldo de la deuda, para las personas destinatarias hacia atrás continúa operando con el modelo que se tenía anteriormente.	
																		• Para vida hipotecaria se establece base al intermediario de seguros para que se calcule la prima de fermo manual en conjunto con la aseguradora y en el sistema se actualiza cuando la nueva prima supere la diferencia de \$10.000.	
																		• Para vida habitacional se realiza el ajuste de prima solo por solicitud del cliente.	
31	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																En el reporte mensual de riesgos generado por el Banco, se informa el valor asegurado total de cada riesgo.	
32	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																Por lo tanto, no se discrimina el detalle correspondiente a capital, intereses y seguros, únicamente se remiten los datos del asegurado junto con el valor asegurado.	
33	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																La cobertura siempre irá sobre el saldo insoluto del crédito, y este tendrá en cuenta los abonos / intereses / anticipos que se realicen durante la vigencia del crédito.	
34	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
35	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
36	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
37	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
38	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
39	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
40	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
41	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
42	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
43	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
44	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
45	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
46	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
47	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
48	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
49	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
50	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco			
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo				
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	
51	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
52	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
53	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
54	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
55	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
56	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
57	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
58	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
59	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
60	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
61	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
62	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
63	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco			
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo				
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	
64	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
65	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
66	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
67	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
68	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
69	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
70	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
71	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
72	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
73	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
74	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
75	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
76	ALLIANZ SEGUROS	DE																
77	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
78	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
79	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																
80	AXA COLPATRAS SEGUROS S.A. y AXA COLPATRAS SEGUROS DE VIDA S.A.		10	N/A	N/A	9	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco					
		Documento de Admisibilidad				Anexo		Pliego de Condiciones				Anexo									
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación				
81	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1	22	N/A	Recaudo de primas	14	N/A	N/A	N/A	RECALUDO DE PRIMAS: El BANCO posee a disposición del OFERENTE SELECCIONADO su infraestructura física y tecnológica para el recaudo de las primas de seguros objeto de la presente convocatoria. Si EL OFERENTE SELECCIONADO opta por utilizar este servicio, EL BANCO efectuará el recaudo de las primas del seguro junto con la cuota del Crédito y/o valor de la prima de acuerdo con lo establecido en el contrato y cancelará los valores cobrados a cada cliente con Crédito Hipotecario y/u Operación de Leasing Habitacional al OFERENTE SELECCIONADO. El procedimiento para el pago de las primas al OFERENTE SELECCIONADO se encuentra explícito en el Anexo Nº 8 "Condiciones Generales de Contratación del Pliego de Condiciones incluido anexos". De igual forma se realizará el pago por el costo del OFERENTE SELECCIONADO incluso cuando la obligación se encuentre en un estado de mora o llegue hasta el estado castigado. En el evento que EL OFERENTE SELECCIONADO opte por establecer su propio mecanismo de recaudos se acuerda que sus procesos operativos podrán estar alineados a los procesos que ya están estandarizados en EL BANCO, con esto se garantiza el cumplimiento respectivo:	Agradecemos a la entidad aclarar como sera el pago por el costo del recaudo que sera reconocido al BANCO por parte del OFERENTE SELECCIONADO	El valor del costo del servicio de recaudo sera descontado del pago del mes de primas y se girara el excedente al Ofertante Seleccionado.	
82	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4	4.2	N/A	Requisitos Para Participar En Esta Contratación	6	N/A	N/A	N/A	4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA CONTRATACIÓN: 1.- La "Oferta de Condiciones Incluida la postura económica" deberán estar firmados por el Representante Legal Facultado y/o Apoderado del OFERENTE.	Agradecemos a la entidad informar si para la entrega de documentos que acredite la aseguradora en la etapa de Requisitos de Admisibilidad y entre otros oferentes es necesario la firma digital de Representante Legal Entendiendo como firma digital aquella realizada a mano o digitalizada otorgándole a los documentos la misma validez y presunción de autenticidad de la que gozan los documentos suscritos físicamente para efectos de su valoración de conformidad con el artículo 5 del Decreto 1030 de 2010, de acuerdo a lo establecido en la legislación.	La respuesta Nº 11 atiende esta inquietud.	
83	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	15	15.2	N/A	Reaseguro	11	N/A	N/A	N/A	15.2. Certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia donde certifique que el(s) reasegurador(es) estan(s) inscrito(s) y actualizado(s) en Registro Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACOEX). La Vigencia de expedición de la certificación no debe ser mayor a 90 días a la fecha de apertura de esta convocatoria.	Agradecemos a la entidad confirmar si es correcto entender que este reporte corresponde al certificado de la Pagina Web de la Superintendencia Financiera de Colombia.	Es correcta la apreciación.	
84	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	16.	N/A	N/A	Garantía De Seriedad De La Oferta:	12	N/A	N/A	N/A	Asociador/ Beneficiario BANCO DE OCCIDENTE S.A. - Nit 890.300.279-4 Alfonso El participante Vigencia 90 días contados desde la fecha de presentación de la oferta. EL BANCO podrá solicitar la prórroga de dicha garantía Valor asegurado Mil cien millones de pesos (\$1.100.000.000 COP) Objeto del seguro Garantía de la Seriedad de la Oferta para el proceso de licitación Nº 0088 a Compañías Aseguradoras para la contratación de los Seguros que Banco de Occidente S.A. suscribe a nombre de sus Deudores en el Ramo "Vida Grupo Deudor"; Líneas de Crédito Asociadas: 1.- Crédito Hipotecario 2.- Contratos de Leasing Habitacional	Agradecemos a la entidad confirmar si los 90 días requeridos para la constitución de la póliza son 90 días calendario o hábiles.	Son 90 días calendario.	
85	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	19	N/A	N/A	1. Presentación Y Entrega De Documentos Para Acreditar Los Requisitos De Admisibilidad Del Oferente Al Banco:	1. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL OFERENTE AL BANCO: Forma de Entrega: 1.1 De forma presencial, en medio magnético (USB) en las instalaciones de EL BANCO en la Gerencia de Recursos Administrativos ubicada en la carrera 4 Nº 7-61 Piso 10 en la ciudad de Cali, a partir de las 9:30 horas y máximo hasta las 10:30 horas del día martes, 30 de diciembre de 2025, fecha y hora de cierre de la entrega de los "Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales)".	Agradecemos a la entidad se establece la entrega de estos documentos mediante correo designado por la entidad con el fin de optimizar el proceso de envío a través del acceso remoto resultando más conveniente y eficiente tanto para la entidad como para los Aseguradores oferentes alineándose a prácticas más sostenibles y responsables con el medio ambiente.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.					
86	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	21	N/A	N/A	CAPÍTULO III OFERTA DE CONDICIONES: EL OFERENTE se obliga a cumplir y mantener las condiciones aceptadas con el referido Pliego de Condiciones incluyendo los anexos, incluyendo las cláusulas, términos y demás acuerdo con lo establecido en este documento, bajo las definiciones acordadas en la adjudicación establecida y autorizada por EL BANCO. A continuación, se detallan los anexos que EL OFERENTE debe aceptar para que las pólizas sean expedidas en las condiciones incluidas dentro de los amparos establecidos por EL BANCO; Descripción Observación Anexo Nº 7	Agradecemos a la entidad permitir que las Aseguradoras otorguen las contrataciones de acuerdo con las definiciones y normas conforme a lo establecido en la convocatoria establecida.							

Nº de Selección o Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco				
		Documento de Admisibilidad				Anexo		Pliego de Condiciones				Anexo								
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Filo de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Filo de Ubicación			
**	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.																RFP Condiciones Comerciales EL OFERENTE no puede plantear condiciones diferentes a las relacionadas en cada uno de los anexos. La modificación no es modificable, a su vez se confirma que el archivo no es editables. Anexo Nº 7-A Tabla de Extrápmas Anexo Nº 7-B Requisitos de Asegurabilidad Anexo Nº 8 RFP Condiciones Operativas y Servicios	análisis técnico y estudio actualizado.		
87	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Pag 2	Muerte por cualquier causa Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas, muerte accidental y muerte natural incluida la muerte por enfermedades graves, Sida,(sin períodos de convalecencia),Aplicar desde el otorgamiento del Vida y/o Leasing sin periodo de carencia siempre y cuando no sea una preexistencia. El seguro se extiende a cubrir Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, connexión civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde la iniciación de la póliza.	Agradecemos a la entidad eliminar de la cobertura de Muerte por cualquier causa la extensión de eventos generados por : Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, connexión civil, motín, fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde el inicio de la póliza; No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
88	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Pag 2	Muerte por cualquier causa Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas, muerte accidental y muerte natural incluida la muerte por enfermedades graves, Sida,(sin períodos de convalecencia),Aplicar desde el otorgamiento del Vida y/o Leasing sin periodo de carencia siempre y cuando no sea una preexistencia. El seguro se extiende a cubrir Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, connexión civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde la iniciación de la póliza.	Agradecemos a la entidad otorgar cobertura a los deudores por actos terroristas siempre y cuando el asegurado actuó con un supuesto motivo de interés del evento, toda vez que de acuerdo con el artículo 106 C.C. RIESGOS INASEGUABLES. Si dolo, la cubre grave y los actosamente punitivos del tomador, asegurado o beneficiario son inseguirables.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
89	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Pag 7	Cobertura Primera Perdida El Ofertante presentará como alternativa separada una cobertura de primera perdida con la tasa especial presentada por el Ofertante para este riesgo separadamente de la misma cobertura de la póliza que se presentó en la propuesta del Ofertante para los seguros que se presentaron. (Asegurado primario al 100% y asegurado secundario al 100% en el caso que en el transcurso de la licencia decide incluir otro beneficiario también al 100%).	Agradecemos a la entidad informar si la tasa a presentar bajo esta modalidad debe ser incluida en el Anexo N°11 RFP Oferta Económica o si esta debe ser diligenciada en un formato adicional, así mismo agradecemos confirmar si también se debe plasmar por los rangos de edad que establece la entidad.	La información requerida se encuentra explícito en: • Pliego de Condiciones, Capítulo III "Oferta de Condiciones", Numeral 4 Anexo que acompañan el Pliego de Condiciones, Subnumeral E."Anexo N° 11", a Archivo de Excel "Anexo N° 11 Oferta Económica"
90	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Pag 6	E Ofertante debe ofrecer una linea 7024 de atención telefónica para cliente, incluyendo una opción especial en el momento que el cliente es atendido en la llamada (se debe crear una extensión dentro de los numerales o escape para el cliente específico para asegurados Banco de Occidente), este deberá ser para clientes que no sean titulares del Banco, es decir que solo se ofrezca atención telefónica para titulares de la entidad del Ofertante. El Ofertante deberá indicar dichos canales de comunicación por medio de una póliz y/o ayuda ventas un mes antes del inicio de vigencia, esta información deberá ser incluida también en la comunicación de adjudicación, inicio de vigencia y renovación, así como la totalidad de los costos de esta línea de comunicación, piezas (entre otros instrumentos de comunicación) serán cuadrados por el Ofertante.	Agradecemos a la entidad informar si la linea de atención telefónica se incluye en la póliz y/o ayuda ventas, así como la extensión dentro de los numerales o escape para el cliente específico para asegurados Banco de Occidente, este deberá ser para clientes que no sean titulares del Banco, es decir que solo se ofrezca atención telefónica para titulares de la entidad del Ofertante. El Ofertante deberá indicar dichos canales de comunicación por medio de una póliz y/o ayuda ventas un mes antes del inicio de vigencia, esta información deberá ser incluida también en la comunicación de adjudicación, inicio de vigencia y renovación, así como la totalidad de los costos de esta línea de comunicación, piezas (entre otros instrumentos de comunicación) serán cuadrados por el Ofertante.	Línea de atención telefónica Agradecemos a la entidad permitir que Línea de atención telefónica se pueda realizar a través de las líneas actuales de la aseguradora, por medio de una opción exclusiva (IVR). Es correcta la apreciación.
91	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Pag 3	B Ofertante deberá establecer cuarenta y los requisitos de accesibilidad necesarios para emplear video y/o estímulos superiores al amparo automático. El Ofertante debe incluir en la propuesta la red médica de atención para la práctica exámenes médicos y laboratorios autorizados donde hace presencia el tomador y la aseguradora no tiene cuenta con cobertura médica, el proceso sea realizado a través de teleconsulta médica o exámenes médicos a la ciudad más cercana.	Requisitos de accesibilidad en exceso del amparo automático. Agradecemos a la entidad permitir para la red médica de atención para la práctica exámenes médicos y laboratorios en las ciudades o poblaciones donde hace presencia el tomador y la aseguradora no tiene cuenta con cobertura médica, el proceso sea realizado a través de teleconsulta médica o exámenes médicos a la ciudad más cercana.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
92	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Pag 5	Aceptación de requisitos de asegurabilidad Se aceptan cheques médicos de centros médicos reconocidos, sin ningún tipo de límite o restricción	Agradecemos a la entidad informar si es correcto entender que adicional a la red médica con la que cuenta el ofertante disponible para la atención de clientes, opera centros médicos adicionales fuera de la red y que el deudor utilice para la realización de exámenes médicos.	Es correcta la apreciación.
93	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor" Desarrollo Modelo Flujo de Asegurabilidad	Pag 7	Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor" Desarrollo Modelo Flujo de Asegurabilidad	Agradecemos a la entidad ampliar mas la información de como sera y operara el flujo digital de Asegurabilidad	Desde el área de Producto y Banca Seguros del Banco se encuentran trabajando en el diseño de un flujo digital, el principal propósito es que este proceso pueda contener la información de los seguros.
94	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor" Desarrollo Modelo Flujo de Asegurabilidad	Pag 7	Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor" Desarrollo Modelo Flujo de Asegurabilidad	Agradecemos a la entidad informar si el flujo digital de Asegurabilidad estara en el aplicativo del banco o de la aseguradora.	Desde el área de Producto y Banca Seguros del Banco se encuentran trabajando en el diseño de un flujo digital, el principal propósito es que este proceso pueda contener la información de los seguros.
95	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 7-A - Tabla de Extrápmas	N/A	Observación aplicable a todo el documento ENFERMEDADES ACEPTADAS (SIN EXTRÁIMA)	Agradecemos a la entidad confirmar que esta tabla aplica cuando el deudor asegura manifestar o padecer una (1) sola de las patologías descritas en la tabla. Y en caso que el deudor presente más de una (1) de las patologías descritas en la tabla, deberá realizar exámenes médicos y de laboratorio a criterio del médico de la Aseguradora.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
96	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	Pag 2	B Ofertante deberá especificar los Centros de atención de reclamos ofrecidos para el manejo de los seguros objeto de la licitación, los cuales deben estar definidos en todos los clústers donde el BANCO tiene presencia, o en aquéllos donde proyecte tenería. (Se aclará que este proceso hace parte de la UGR).	Agradecemos a la entidad informar a que hace referencia el Termino UGR.	Es el área interna del Banco "Unidad de Gestión de Reclamos (UGR)".
97	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. Y AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	Pag 5	REPORTE MENSUAL DE GYPB Ofertante Seleccionado deberá remitir el quinto (5to) día hábil de cada mes el Gyp de la cuenta en el cual detallará el detalle de los gastos de la póliza lo siguiente : Valor de prima mensual, devengados, valor de Sintesis Individual-IBMR- B. Detalle de cada uno de los gastos de la póliza y su debido porcentaje (%). Sinestralidad técnica y total- Resultado técnico	Agradecemos a la entidad permitir la entrega del Reporte mensual de Gyp a más tardar el 10 dia hábil del mes y que sea con una periodicidad trimestral.	No es viable modificar el plazo establecido.

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de oclaración						Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de oclaración						Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de oclaración:	Detalle: Pregunta oclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco		
		Documento de Admisibilidad				Anexo		Pliego de Condiciones				Anexo						
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	
98	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 6	<p>ANS Solicitudes dentro de la póliza</p> <p>El Oferente tendrá un período de 16 horas hábiles para definir las condiciones de aceptación de todo tipo de riesgo incluyendo (extra premios aceptados, rechazados y en estudio) a 2 días hábiles, teniendo en cuenta que en caso de requerir exámenes médicos este será un tiempo prudente que permita realizar el análisis de cada asegurado y su condición.</p> <p>Agradecemos a la entidad ampliar el período de definición de las condiciones de aceptación de todo tipo de riesgo incluyendo (extra premios aceptados, rechazados y en estudio), a 2 días hábiles, teniendo en cuenta que en caso de requerir exámenes médicos este será un tiempo prudente que permita realizar el análisis de cada asegurado y su condición.</p> <p>No se acepta, se mantiene la condición solicitada.</p>
99	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 4	<p>CONDICIONES OPERATIVAS VIDA GRUPO DEUDOR</p> <p>Proceso Facturación Electrónica</p> <p>Conciliación al Banco con intervención del área seguros - Gerencia de Operaciones y el Intermediario de Seguros del Banco</p> <p>Operaciones y el Intermediario de Seguros del área seguros - Gerencia de Operaciones y el Intermediario de Seguros del Banco</p> <p>10 PRIMEROS DÍAS CALENDARIO DEL MES 2</p> <p>Entre mes 2 y mes 3 El Banco contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendarios desde la fecha de recaudo para entregar los recursos correspondientes al Oferente.</p> <p>Se generan las bases de datos de los riesgos a Conciliar</p> <p>DIA 11 DEL MES 3</p> <p>Banco Genera el Desembolso</p> <p>Una vez que los riesgos se ajustan</p> <p>DIA 14 DEL MES 3</p> <p>Autorización de reporte de riesgos y primas al Oferente a cargo de área seguros - Gerencia de Operaciones y el Intermediario de Seguros del Banco</p> <p>DIA 15 DEL MES 3</p> <p>El Intermediario de Seguros del Banco genera el reporte al Oferente para la generación de la Factura electrónica dirigida al Banco</p> <p>El Oferente no podrá tomar un plazo superior a 3 días hábiles</p> <p>Axes Seguros - Gerencia de Operaciones consolida y aprueba la información a fin de que el Oferente pueda proceder con la emisión de la factura</p> <p>B Oferente inicia el proceso de emisión de la factura electrónica.</p> <p>DIA 16 DEL MES 3</p> <p>El Oferente genera la factura electrónica, radica en la herramienta tritario del Banco y entrega copia de la factura a la Gerencia de Operaciones (Área Operaciones de Seguros) quienes verifican que la información esté acorde a la conciliación definida por las partes e inician la autorización de facturación al interior de la Gerencia.</p> <p>(b) documento Gerencia de Operaciones (Área Operaciones de Seguros) procede a radicar y enrutar en SAP la facturación recibida del Oferente Seleccionado.</p> <p>Al interior del Banco se garantiza el cumplimiento en la trazabilidad de los lineamientos de la NIF referente a la facturación electrónica.</p> <p>Una vez autorizada el radicado en SAP el área de pagaduría gestiona para que en un tiempo no superior a 3 días sea desembolsado al Oferente seleccionado.</p> <p>Agradecemos a la entidad clarificar en qué fecha y mes se va a generar el pago correspondiente, dado que según la línea de tiempo, el pago daría para el mes 4; es decir 30 días después de la conciliación que se genera y cierra en el mes 3.</p> <p>Adicionalmente agradecemos indicar si se va a realizar conciliación de producción dado que solo se habla del cobro correspondiente pero no de cartera.</p> <p>Se realiza la conciliación operativa del 100% de los riesgos mes a mes, y el pago de las primas por parte del Banco se efectúa a los 60 días a partir del inicio de vigencia.</p>
100	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	<p>Forma de cobro y pago de primas</p> <p>El Banco contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir del mes 2 desde la fecha de recaudo para entregar estos recursos al Oferente. El Banco, el Intermediario de Seguros del Banco y el Oferente Seleccionado revisarán dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de recaudo, la conciliación de las pólizas solicitadas, pagadas, pendientes de pago y los reembolsos entre otros.</p> <p>Agradecemos a la entidad aclarar que pasara con los depósitos que se generen y que no se puedan aplicar, quizás por errores operativos de los partes y que no correspondan las primas a la aseguradora, se podrán devolver de inmediato? según el resultado de la conciliación dado que no podemos quedarnos con dinero que no correspondan.</p> <p>El Banco realizará el pago de las primas, únicamente por los riesgos que han ingresado dentro del ramo de la licitación adjudicada. Por lo tanto, no se efectuará pago alguno por primas correspondientes a riesgos y/o clientes que no estén incluidos en los registros de conciliación.</p>
101	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	<p>Forma de cobro y pago de primas</p> <p>El Banco contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir del mes 2 desde la fecha de recaudo para entregar estos recursos al Oferente.</p> <p>Agradecemos a la entidad indicar si el soporte del pago se enviará a la aseguradora para poder validar en las cuentas bancarias.</p> <p>Una vez realizado el pago de las primas, el Banco remitirá la información a los canales que el Oferente Seleccionado haya definido.</p>
102	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	<p>Forma de cobro y pago de primas</p> <p>El Banco genera el cobro de las primas junto con la cuota de cada uno de los créditos, para ser cancelados por parte de los clientes de acuerdo con fechas devencimiento pactadas con el cliente, incluyendo períodos de gracia o cambios en las fechas de pago. Estos períodos de gracia o cambios en las fechas de pago, que por su parte, la fecha de vencimiento para el pago de la cuota del crédito es Abril del 2024 o Mayo del 2026 y se reportará a cierre de Mayo del 2026; por ende, dado que la vigencia inicial del período de seguro es de Abril del 2024, en este ejercicio, este registro se reportará a el Oferente que tenga adjudicada la licitación para dicho período.</p> <p>Agradecemos a la entidad indicar si las primas que se generen a raz de los períodos de gracia o cambios en las fechas de pago serán asumidos por el Banco? Adicional indicar si se podrán identificar bajo estos tipologías en las bases de conciliación que leguen?</p> <p>El Banco realiza el pago mensual de las primas correspondientes a los riesgos, independientemente de la existencia de períodos de gracia u otros conceptos relacionados con la cartera interna.</p> <p>Por lo tanto, para el Oferente Seleccionado, las condiciones de la cartera serán transparentes, ya que el Banco asumirá el pago de las primas de forma mensual y directa.</p>
103	AXA COLPATRA SEGUROS S.A. y AXA COLPATRA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 2	<p>El Oferente deberá ofrecer una línea exclusiva para la atención de los siniestros y asistencias de los clientes, donde deberá especificar el modelo operativo para la administración, procedimientos, políticas, indicadores de gestión, esquemas de control de todo el proceso de Asistencia, especificando su interacción en este modelo con el personal de atención, así como la formación y desarrollo de personal (recurso humano y plataforma tecnológica) que pondrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de dichos procesos. Dentro de su propuesta deberá especificar qué recursos tendrán dedicación total y permanente para la cuenta, y los que tendrán dedicación parcial. La estructura deberá soportar el 100% de las llamadas recibidas 7/24. La totalidad de los costos de la línea deberán ser asumidos por el Oferente Seleccionado.</p> <p>Agradecemos a la entidad permitir que la atención de siniestros y asistencias se pueda realizar a través de las líneas actuales de la aseguradora, por medio de una opción exclusiva (IVR).</p> <p>El Oferente Seleccionado debe garantizar la prestación de líneas y canales de atención con opciones creadas de manera exclusivas para Banco bajo el ramo en mención a adjudicar, con la finalidad de brindar una experiencia eficiente y satisfactoria para los clientes basados en la excelencia/calidad del servicio, como a su vez con el soporte indicado en lo específicamente en la presente cláusula.</p>

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco				
		Documento de Admisibilidad				Anexo		Pliego de Condiciones				Anexo								
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación			
104	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	PROCESO OPERATIVO PÓLIZAS ENTREGA CAPITULOS: El Ofertante Seleccionado debe garantizar entrega máximo en 8 horas hábiles de las copias de polizas vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovaciones. Proponer el canal de entrega (Herramienta digital diferente a carpetas repositorio)	Agradecemos a la entidad ajustar los tiempos con una periodicidad mensual dado que las bases se reportaran de esta manera según ítems vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovaciones.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
105	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	PROCESO OPERATIVO PÓLIZAS El Ofertante seleccionado deberá asumir y gestionar directamente el costo del envío físico y/o digital de la comunicación y certificado del póliza que se enviará a todos los clientes actuales, entendése como Kit de Bienvenida, por medio del cual se informan los cambios que resulten de las políticas y objetos de la licencia al igual que los ítems de tarifa, aviso en página web de EL BANCO, en caso de ser necesario y sea solicitado por EL BANCO.	Agradecemos indicar a la entidad cual es el % de envíos físicos y digitales. Adicional mencionar si en caso de rechazo de entrega del kit de bienvenida se podrá establecer un mecanismo de sanción de información para garantizar la entrega del Kit de bienvenida.	Es importante que el Ofertante Seleccionado, debe garantizar los tiempos oportunos ante los procedimientos para la gestión de reclamos, segun la velocidad de resolución de los mismos, así como cualquier valor agregado que genere una experiencia eficiente y satisfactoria para los clientes de la entidad.
106	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 2	El Ofertante seleccionado deberá, en coordinación con el intermediario de Seguros del Banco, remitir a la totalidad de los asegurados vigentes al momento de la adjudicación un comunicado formal que indique el cambio de Ofertante.	Agradecemos a la entidad confirmar el porcentaje de asegurados que cuentan con correo electrónico para envío de comunicados	El poblamiento de la data se realiza a través de la entidad financiera para la información de CRM, sin embargo, se debe garantizar entre las partes que la información sea entregada al 100% de los asegurados del stock como los negocios nuevos mes a mes a través de distintos canales como el correo electrónico, SMS y correo fijo a la dirección de entrega.
107	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 6	Proceso de pago de reclamos	Agradecemos a la entidad permitir que el pago de los reclamos sea por transferencia electrónica	El Banco cuenta con diferentes canales para realizar el pago tales como: Dccredit, En las mesas de empalme con el Ofertante Seleccionado se definirá el proceso para el pago de los siniestros.
108	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 6	VALORES AGREGADOS: El Ofertante pondrá a disposición del BANCO un funcionario para manejo de operaciones de administración de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del banco, en su defecto el banco podrá solicitar al Ofertante realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el periodo de vigencia de la licitación.	Agradecemos a la entidad permitir que el funcionario para manejo operativo de la póliza se encuentre ubicado en las instalaciones de la aseguradora y a su vez sea asumido el costo por la misma aseguradora	No se acepta, se mantiene la condición. La respuesta N° 153 complementa esta inquietud.
109	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ANEXO N° 9 CARTA PRESENTACIÓN POSTURA	DE Y N/A	N/A	Observación aplicable a todo el documento	Agradecemos a la entidad ajustar el No de los Anexos descritos dentro de la misma y que requieren de aceptación	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
110	AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.Y AXA COLPATRIA N/A SEGUROS DE VIDA S.A.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	ANEXO N° 9 CARTA PRESENTACIÓN POSTURA	DE Y N/A	N/A	Observación aplicable a todo el documento	Agradecemos a la entidad permitir el ajuste de la carta  Me permito informar que la compañía de seguros que acepta total y expresamente las condiciones hasta el alcance de la propuesta presentada y exigencias contenidas en el Pliego de Condiciones que no fue entregado y que se encuentra publicado en el portal web <a href="https://www.bancodeoccidente.com.co/llicitacion-banco-seguros">https://www.bancodeoccidente.com.co/llicitacion-banco-seguros</a> y nos comprometemos a dar cumplimiento a cada una de los requisitos convocados establecidos en el mismo, lo anterior teniendo en cuenta que de conformidad con el art. 234.2.9 del Decreto 2555 de 2010, el Pliego de Condiciones es una oferta de contrato y la presentación de la postura implica la celebración del mismo, siempre que no exista una mejor postura.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
111	COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.						1	15	15.1					11				Certificación firmada por el Representante Legal facultado y/o Apoderado del OFERENTE donde se indique el nombre (ellos) participantes que respaldarán su oferta y el porcentaje (%) en la participación. La vigencia de expedición de la certificación no debe ser mayor a 30 días a la fecha de apertura de esta convocatoria.	Solicitamos respetuosamente a la entidad aclarar en caso de retención propia se puede acreditar mediante relación suscrita por el representante legal.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
112	COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.													8		condiciones operativas vida 1 grupo deudor		E Ofertante deberá especificar y alinear con el Banco, el modelo operativo, procedimientos, políticas, indicadores de gestión, esquemas de control de todo el proceso integral en la contratación de siniestros especificando su ejecución en este caso a un intermediario del sector, así como la estructura técnica y técnica (recurso humano y plataforma tecnológica) que pondrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de los procesos integrados de las pólizas objeto de licitación dentro de la estrategia de negocio que el Ofertante tendrá en dedicación total y permanente para la cuenta, y los que tendrán dedicación parcial. La estructura deberá soportar al BANCO en todas las oficinas en donde EL BANCO tenga presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla. La estructura deberá contemplar un Gerente de cuenta exclusivo que integre los procesos comerciales y operativos y con experiencia no menor a 5 años en las pólizas objeto de la licitación al cual debe tener su sede de operación en Cali.	solicitamos aclarar si el gerente de cuenta exclusivo debe operar desde las instalaciones del banco o desde las instalaciones de mundial.	El Gerente de cuenta que designe el Ofertante Seleccionado debe estar ubicado principalmente en la ciudad de Cali y con la disponibilidad de presencialidad cuando sea necesario en las instalaciones del Banco. En las mesas de implementación se podrá revisar este caso.
113	COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.													8		condiciones operativas vida 3 grupo deudor		E Ofertante con dedicación total y parcial a la gestión y administración de la cuenta, deberá estar ubicado en las instalaciones de la aseguradora reportando una atención idónea del ramo. Esto garantizará un manejo eficiente y oportuno de todas las solicitudes tanto del Banco como de sus clientes, asegurando el cumplimiento estricto de los Acuerdos de Nivel de Servicio (A.N.S.).  Asimismo, el Ofertante Seleccionado deberá garantizar y responder la atención integral de toda la cuenta. Además, deberá contar con un representante que asista de manera presencial a los comités comerciales, operativos, de siniestros, capacitaciones y cualquier otro tipo de reunión en que el Banco e intermediario de seguros requiera.		

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco					
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo						
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación			
114	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															condiciones operativas vida grupo deudor	4	B Oferente deberá especificar y alinear con el Banco el modelo operativo para la administración, procedimientos, políticas, indicadores de gestión, esquemas de control de todo el proceso integral en la administración y realización de conciliación mensual para el cobro y pago de primas mensuales especificando su interacción en este modelo con el intermediario de Seguros, así como la estructura operativa y técnica (recurso humano y plataforma tecnológica) que tendrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de dichos procesos. Dentro de su propuesta deberá especificar qué recursos tendrán dedicación total y permanente para la cuenta, y los que tendrán dedicación parcial. La estructura deberá soportar al BANCO en todo momento la ejecución de las operaciones de cobro y pago, así como la atención a los clientes. La estructura debe contemplar la Gerente del cuenta exclusivo que integre los procesos comerciales y operativos y con experiencia no menor a 5 años en las pólizas objeto de la licitación, el cual debe tener su sede de operación en Cali.	solicitamos por favor aclarar si la estructura técnica y operativa es necesaria debe ser de carácter exclusivo dentro de las instalaciones del banco o desde las instalaciones de mundial	La respuesta Nº 113 atiende esta inquietud.
115	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															condiciones operativas vida grupo deudor	5	proceso de conciliación, facturación y pago de primas, así mismo la estructura operativa y técnica (recurso humano y plataforma tecnológica) que tendrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de los procesos integrados de los polizas objeto de licitación. Dentro de su propuesta deberá especificar qué recursos tendrán dedicación total y permanente para la cuenta, y los que tendrán dedicación parcial. La estructura deberá soportar al BANCO en todo momento la ejecución de las operaciones de cobro y pago, así como la atención a los clientes. La estructura debe contemplar la Gerente del cuenta exclusivo que integre los procesos comerciales y operativos y con experiencia no menor a 5 años en las pólizas objeto de la licitación, el cual debe tener su sede de operación en Cali.	solicitamos respetuosamente al banco aclarar si el requerimiento del personal necesario debe operar desde las instalaciones del banco o desde las instalaciones de mundial	La respuesta Nº 113 atiende esta inquietud.
116	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															condiciones operativas vida grupo deudor	8	B Oferente deberá especificar el modelo operativo para la administración, procedimientos, políticas, indicadores de gestión, esquemas de control de todo el proceso de Asistencia, especificando su interacción en este modelo con el intermediario de Seguros, así mismo la estructura y los recursos necesarios para el análisis, diseño, implementación de las herramientas tecnológicas o Web Services requeridos. En el caso del ramo de vida deberá especificar si existe conexión o integración con los sistemas del Banco. Además, todo el mecanismo de integración deberá implementarse en conjunto con el intermediario de Seguros del Banco, garantizando una comunicación efectiva, la optimización de procesos y la coherencia en la operación conjunta.	agradecemos a la entidad aclarar cuales son las herramientas tecnologicas y de web service con los que cuenta el banco para la conexión e integración de los mismos	El Ofertante debe garantizar a través de aplicativos propios las herramientas de cotización liviana o integración vía Web Service al intermediario de seguros.
117	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															condiciones operativas vida grupo deudor	11	B Ofertante deberá especificar el modelo completo de envío del kit de poliza, incluyendo los procedimientos para su entrega en la adjudicación, los procedimientos de devolución y en el periodo de garantía, deberá detallar el modelo de aviso de cancelación cuando así lo defina el Banco. Todo este esquema debe estar coordinado y alineado con el Intermediario de seguros del Banco. Adicionalmente, el oferente deberá presentar un fluograma y una descripción detallada de los procedimientos para la ejecución y desarrollo de la actividad, conferencia y novedades. Este esquema deberá cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para cada actividad.	agradecemos especificar que contiene el kit de poliza	El kit de Bienvenida contiene el envío a cada asegurado del stock + clientes nuevos de la carátula de la poliza, condicionando el envío con el cliente con las condiciones específicas regidas bajo el proceso de licitación adjudicado, piezas con líneas y canales de atención, proceso para reclamaciones de siniestros y resumen de principales beneficios/coberturas.
118	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															condiciones operativas vida grupo deudor	12	B Ofertante seleccionado deberá, en coordinación con el Intermediario de Seguros del Banco, remitir a la totalidad de los asegurados vigentes al momento de la adjudicación un comunicado formal que indique el nombre del Ofertante. Este procedimiento tendrá inicio con el momento de antelación al inicio de la nueva vigencia, conforme a lo acordado entre el Banco y El Ofertante. El Ofertante asumirá el costo de impresión, sobre, papelería y envío de los comunicados. Además, deberá presentar un informe de gestión obligatorio que incluya:Comunicados enviados/Comunicados devueltos/Comunicados devueltos custodia y administración de los paquetes de Courier y de los comunicados devueltos será responsabilidad del Ofertante. El Banco, en conjunto con el Ofertante, definirá la trazabilidad y seguimiento de la remisión del comunicado formal.	agradecemos respetuosamente al banco se permita que la notificación del cambio de asegurado se pueda hacer virtual por medio de correo electrónico	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
119	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															condiciones operativas vida grupo deudor	13	B Ofertante deberá remitir un informe de gestión del envío, en el cual se detallará el número de comunicados a los clientes mediante SMS y envíos de texto o correo. Esta información deberá incluir: de mensaje obligatoria, información sobre la cantidad de mensajes enviados, entregados, rechazados y devueltos, garantizando así la trazabilidad y el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el proceso de licitación	agradecemos respetuosamente a la entidad permita que la comunicación sea por medio de correo electrónico	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
120	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															proceso factura electrónica	1	DIA 20 DEL MES 3 B Ofertante genera la factura electrónica, radica en la herramienta Titánio del Banco y entrega copia de la factura a la Gerencia de Operaciones (Oficina Operaciones de Seguros) quienes verifican que la información esté acorde a la conciliación definida por las partes e inicio la generación de la facturación al interior de la Gerencia. (3) dala la Gerencia de Operaciones (Oficina Operaciones de Seguros) procede a radicar y emitir en SAP la facturación recibida del Ofertante Seleccionado. Al interior del Banco se garantiza el cumplimiento en la trazabilidad de los documentos emitidos en SAP referente a la facturación electrónica. Una vez autorizado el radicado en SAP el área de pagaduría gestiona para que en un tiempo no superior a 3 días sea desembolsado al Ofertante Seleccionado.	agradecemos por favor informar como es el procedimiento del cargo de factura en la plataforma Titánio	Se comparte el instructivo para la radicación de facturas en la herramienta Titánio.
121	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															ENTREGA CARÁTULAS: El Ofertante Seleccionado debe garantizar la entrega máxima en 8 horas hábiles de las copias de polizas vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovadas. Proporcionar el canal de entrega (Herramienta digital diferente a carpeta repositorio)	solicitamos al banco permita que la entrega máxima sea de 16 horas hábiles	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
122	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.															CONDICIONES OPERATIVAS VIDA GRUPO DEUDOR	6	ORIGEN DE PQRS'S	solicitamos al banco nos suministre el promedio de PQRS que recibe la cuenta	El promedio mensual de PQRS es de 30 casos por mes.

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco						
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo							
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación				
123	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	El OFERENTE desea contar con un(os) Reasegurador(es) que respalden la "Oferta" y la "Operación". Para este caso deberá presentar: 15.1. Certificación firmada por el Representante Legal Facultado y/o Apoderado del OFERENTE donde se indique el nombre del(os) Reasegurador(es) y su respectivo(a) porcentaje(s) de respaldo o ofertas, el porcentaje (%) de la participación, la vigencia de expedición de la certificación no debe ser mayor a 30 días a la fecha de apertura de esta convocatoria. 15.2. Certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia donde certifique que el(os) reasegurador(es) estan(n) inscrito(s) y actualizado(s). Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACDEX). La vigencia de expedición de la certificación no debe ser mayor a 90 días a la fecha de apertura de esta convocatoria.	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar que porcentaje de respaldo es requerido para la oferta.	El Ofertante deberá contar con su respaldo de reasegurador realizando sus cálculos actuales que le permitan definir dicho porcentaje de respaldo, es importante presentar una certificación que cumpla con lo requerido por el Banco.	
124	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	Para consulta y análisis se remite el Anexo Nº 6 donde se detalla la "Red de Oficinas del BANCO" o nivel nacional.	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si la aseguradora seleccionada debe contar sucesual y/o franquicia en estas ciudades	Es correcta la apreciación.	
125	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	Convenio de Recaudo	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si el recuento sera por deudor a crédito, teniendo en cuenta que pueden existir asegurados con codavado.	El proceso de recaudo de las primas es gestionado directamente por el Banco a través de sus sistemas de cartera. El recuento se realiza por cada uno de los contratos, sin distinción de si cuentan con codavado y/o colatocavado.	
126	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.									5	siniestralidad	v2 y v3						Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar el motivo por el cual, hay siniestralidad con el mismo numero de siniestro, pero diferentes valores	• Pagos de saldo de deuda. • Pagos a beneficiarios por excedentes. • Pagos de honorarios de ajustadores o investigadores.		
127	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	Generalidades	Agradecemos informar si la tasa que resulte adjudicataria en el proceso aplicará tanto para los créditos vigentes como para los nuevos, si se debe mantenerse algún tipo de condición actual.	La respuesta Nº 89 atienda esta inquietud.	
128	COMPANÍA MUNDIAL DE																	Generalidades	¿La tasa suministrada aplicará para todas las modalidades de crédito?	Es correcta la apreciación.	
129	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	Condiciones técnicas	Coordinadamente solicitamos informar en promedio cuantos seguros son enviados mensualmente a toma de exámenes médicos a laboratorio	El promedio son 8 clientes mensuales para el negocio naciente /o clientes con reintegro para la toma de exámenes médicos y laboratorio.	
130	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	PAGO PRIMA POLIZA	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si, en caso de mora del deudor, la prima correspondiente al seguro, será asumida por EL BANCO, toda vez que, no es viable mantener un asegurado en la póliza sin que este, otorgue los pagos correspondientes a la prima.	El pago de las primas del seguro es asumido en un 100% por el Banco, independientemente de si el contrato o crédito se encuentra en mora. En este sentido, la entidad financiera realizará el pago de las primas de manera constante mes a mes, hasta la finalización del crédito o contrato por cancelación, y nunca por mora.	
131	COMPANÍA MUNDIAL DE																	PROYECCION	Agradecemos suministrar la proyección mensual de crecimiento de la póliza para los siguientes 24 meses.	La respuesta Nº 79 atienda esta inquietud.	
132	COMPANÍA MUNDIAL DE																	CREENCIMIENTO	3.Agradecemos informar cuál ha sido el porcentaje de crecimiento de la cartera en los últimos tres (3) años.	La respuesta Nº 79 atienda esta inquietud.	
133	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	Edades	Teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado asegurador, solicitamos modificar las edades de ingreso y permanencia del amparo de incapacidad total y permanente de acuerdo con lo siguiente: Edad máxima de ingreso: 65 años. Edad máxima de permanencia: 70 años	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
134	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.																	Generalidades	Con el fin de cumplir con la normativa establecida en el Decreto 1084 del 10 de septiembre del 2021, agradecemos si por parte de la entidad financiera se realiza el respectivo aviso de esta información a los asegurados y bajo qué proceso (si se realizó por medio de texto en la póliza o información externa vía correo electrónico):  "Recuerda que, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1084 de 2021, como Consumidor Financiero tienes la posibilidad de adquirir este seguro con cualquier compañía aseguradora legalmente establecida en el país, la única condición es que cumpla con las condiciones y coberturas determinadas por tu Banco, y cómo se calcula el precio del seguro?"	Actualmente se incluye la información de los endoso, se calcula sobre el saldo insoluto o valor desembolso de acuerdo a lo pactado.	
135	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S.A.					1	Acuerdo de confidencialidad	QUINTO	Custodia Y Devolución de la Información Confidencial.									Sugerimos la inclusión de un término de 15 días hábiles luego de la terminación de la relación contractual, para la devolver o eliminar información compartida entre las partes.	Sugerimos la inclusión de un término de 15 días hábiles luego de la terminación de la relación contractual, para la devolver o eliminar información compartida entre las partes.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
136	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S.A.						Acuerdo de confidencialidad										Recomendamos sea incluida una cláusula anticorrupción mencionado acuerdo de confidencialidad.	Recomendamos sea incluida una cláusula anticorrupción en mencionado acuerdo de confidencialidad.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
137	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S.A.							CAPITULO IV	11. PROTECCIÓN DE DATOS			43					Se sugiere la obligación del cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos personales sea establecida de manera bilateral.	Se sugiere la obligación del cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos personales sea establecida de manera bilateral.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
138	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S.A.							CAPITULO IV	2. INDEPENDENCIA LABORAL:			38					En virtud de los lineamientos corporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión. En este orden de ideas, se recomienda la eliminación del párrafo primero.	En virtud de los lineamientos corporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión. En este orden de ideas, se recomienda la eliminación del párrafo primero.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración					Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración					Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco						
		Documento de Admisibilidad				Anexo														
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación			
139	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES:	15. CIBERSEGURIDAD	viii			45					Se recomienda establecer un tiempo de conservación de la información de cinco años después de la finalización de la relación comercial, conforme a la directriz definida por Mapfre.	Se recomienda establecer un tiempo de conservación de la información de cinco años después de la finalización de la relación comercial, conforme a la directriz definida por Mapfre.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
140	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES:	15. CIBERSEGURIDAD	ix			46					En virtud de los lineamientos corporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión.	En virtud de los lineamientos corporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
141	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES:	15. CIBERSEGURIDAD	x			46					Se recomienda establecer un tiempo de conservación de la información de cinco años después de la finalización de la relación comercial, conforme a la directriz definida por Mapfre.	Se recomiendo establecer un tiempo de conservación de la información de cinco años después de la finalización de la relación comercial, conforme a la directriz definida por Mapfre.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
142	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							CAPÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES:	6. CLAUSULA DE CONTINUIDAD AD DEL NEGOCIO:				40, 41					En virtud de los lineamientos corporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión. En este orden de ideas, se recomienda eliminar el condicionado relacionado. Dado el cumplimiento normativo aplicable y certificación del plan permite evidenciar el literal reportado.	En virtud de los lineamientos corporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión. En este orden de ideas, se recomienda eliminar el condicionado relacionado. Dado el cumplimiento normativo aplicable y certificación del plan permite evidenciar el literal reportado.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
143	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							CAPÍTULO I INFORMACIÓN ADICIONAL	1. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD				1,1					Agradecemos confirmar si es posible presentar requisitos de admisibilidad por medio de correo electrónico	Agradecemos confirmar si es posible presentar requisitos de admisibilidad por medio de correo electrónico	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
144	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							CAPÍTULO II INFORMACIÓN ADICIONAL	1.3 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD		A		1 Anexo Nº 3 Detalle de Experiencia					Agradecemos confirmar por favor si hay algún requisito específico para las 3 certificaciones de experiencia requeridas	Agradecemos confirmar por favor si hay algún requisito específico para las 3 certificaciones de experiencia requeridas	La información requerida se encuentra explícita en el "Documento de Admisibilidad, Capítulo II, Numeral 2 "Requisitos de Admisibilidad Adicionales" Subnumeral 2.2
145	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							I	22				14-15					RECAUDO DE PRIMAS: EL BANCO pone a disposición del OFERENTE SELECCIONADO su infraestructura física y tecnológica para el recaudo de las primas de seguro objeto de la presente convocatoria. Si EL OFERENTE SELECCIONADO opta por utilizar este servicio, El BANCO efectuará el recaudo de las primas del seguro mediante Crédito Hipotecario y/o Crédito y/o Canon del Leasing de forma mensual y cancelará los valores cobrados a cada cliente con Crédito Hipotecario y/u Operación de Leasing Habitacional al OFERENTE SELECCIONADO.	Por favor indicar el valor de la tarifa por recaudo de prima de los últimos tres períodos 2023-2024 - 2025, que se ha establecido por utilizar los canales del banco	La respuesta N° 12 atiende esta inquietud
146	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.							I	22				14-15					RECAUDO DE PRIMAS: EL BANCO pone a disposición del OFERENTE SELECCIONADO su infraestructura física y tecnológica para el recaudo de las primas de seguro objeto de la presente convocatoria. Si EL OFERENTE SELECCIONADO opta por utilizar este servicio, El BANCO efectuará el recaudo de las primas del seguro junto con la cuota del Crédito y/o Canon del Leasing de forma mensual y cancelará los valores cobrados a cada cliente con Crédito Hipotecario y/u Operación de Leasing Habitacional al OFERENTE SELECCIONADO.	Por favor aclarar si la tarifa de recaudo de primas aplica de manera mensual y es para cada uno de los créditos reportados con la misma frecuencia mensual	Es correcta la apreciación.
147	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								3 Y 4	HIPOTECARIO HABITACIONAL								ANEXO N° - COLUMNA N: PRIMA MENSUAL ANEXO N° - Información Estadística: Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	Agradecemos aclarar las tasas de prima mensual correspondiente, debido a que en los anexos 3 y 4, para este concepto varían los valores: ejemplo para el anexo N° 3, la tasa mensual para el rango de edad de 18 a 40 años se indica 1.99992% y en el Anexo N° 4, la tasa que se calcula para ese mismo rango es 0.017%	Los anexos mencionados no pueden ser comparados, teniendo en cuenta que el Anexo N° 3 "Información Estadística" puntualiza las tasas por rango de edad actuales en el programa y el Anexo N° 4 "Información de Asesurados" describe la tasa que tienen nuestros asegurados, lo cual podría contener un % de extra primo y esto hace una diferencia entre ambas tasas.
148	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								4	HIPOTECARIO HABITACIONAL									Agradecemos incluir en el caso de asegurados el sexo / género de los mismos (masculino o femenino)	Dentro de la base donde se capturan los datos del cliente no se tiene incluida esta casilla por lo tanto no se detalla en el Anexo N° 4 "Información de Asegurados".
149	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								5	Siniestralidad								Agradecemos nos informen el estado de los siniestros con items tales como: "Objetado" "Pagado" "Pendiente" etc. dentro de los ítems informados	Esta información es propia al manejo de cada Oferente	
150	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								5	Siniestralidad								Agradecemos solicitudes nos aclaran por que algunos valores de siniestralidad en la columna V: "INCURRIDO" tienen signo negativo	Corresponde a casos con valores duplicados o también a casos que se aplican cálculos internos para efectos de reaseguros	
151	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								7	"Condiciones Comerciales" Vida Grupo Deudor"								Agradecemos aclarar esta condición, ya que el ítem 1 (que incluye Asumidores, cónyuges, hijos, padres, hermanos naturales y/o representantes legales de socios y/o socios que son deudores y/o locatarios y/o deudores solidarios...) y en otro aparte (...)Se incluyen los codereedores (colocatario) siempre y cuando se paguen los requisitos de la póliza y cumplan con la obligación de pagar la prima en caso de aplicar. Se incluyen cónyuges siempre y cuando sean relacionados en los titulares y se indique el valor asegurado de la deuda(....)	Lo que la cláusula indica, es que el Banco tiene dispuesta otra alternativa donde brinda cobertura con una tasa especial a una operación que tiene dos asegurados que se activa si uno de ellos fallece, que es la cobertura a primera pérdida.	
152	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								7									Agradecemos que sucede con el dinero pagado en el anticipo de indemnización y al hacer el análisis se hubiera tratado de un siniestro	El anticipo por parte del Ofereinte se hará una vez cumplidos los análisis que determinan el pago del siniestro, por lo cual esta situación planteada no se presentará.	
153	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								8	"CONDICIONES OPERATIVAS VIDA" GRUPO DEUDOR"								VALORES AGREGADOS: El Ofereinte pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo suficiente para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco o en su defecto el Banco podrá solicitar al Ofereinte realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el período de vigencia de la licitación.	La contratación del recurso estará a cargo del Banco por lo cual el Ofereinte realizará un único pago por el costo total del funcionario en la vigencia, estimando el costo del funcionario mensual por \$2.900.000	
154	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								8	"CONDICIONES OPERATIVAS VIDA" GRUPO DEUDOR"								VALORES AGREGADOS: El Ofereinte pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo suficiente para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco o en su defecto el Banco podrá solicitar al Ofereinte realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el período de vigencia de la licitación.	En evento en que el banco solicite el costo equivalente de dicho profesional, se presentará la información de acuerdo a lo establecido en la licitación.	
155	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								8	"Condiciones Comerciales" Vida Grupo Deudor								Revocación por parte del Ofereinte (Certificados individuales). Asimismo, aclarar si el Ofereinte podrá informar que el intermediario que contrata para esta póliza y cuál es el porcentaje de intermediación pagado por la aseguradora actualmente.	Observamos que se menciona el "intermediario de seguros del Banco", agradecemos informar que actualmente tiene actividad el intermediario que representa al Ofereinte y cuál es el porcentaje de intermediación pagado por la aseguradora actualmente.	

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco			
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo				
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	
156	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
157	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
158	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
159	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
160	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
161	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
162	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
163	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
164	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
165	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
166	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
167	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
168	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
169	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
170	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	
171	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.																	

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco											
		Documento de Admisibilidad				Anexo																	
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación				Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación			
172	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.									Anexo N4	N3058 Anexo N4 Informacion de Asegurados	Todas								Agradecemos a la entidad incluir dentro del anexo N4 "base de asegurados" la relación de los codeudores y/o colatocarios asegurados, o fin de revisar la opción de cobertura a primer pérdida.	Se actualiza y se remite Anexo N° 4 "Base de asegurados" donde se incluye la relación de codeudores y/o colatocarios asegurados, información que se encuentra a la corte oct/25, ya que al entregar el Pliego de Condiciones se aporta información a corto plazo/25.		
173	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.									Anexo N 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor" exclusiones	Anexo N 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor" exclusiones	Página N° 5 de 7								Solicitamos a la entidad eliminar la cobertura para eventos de "Guerra Interior y exterior", también seca las operaciones bélicas, sedición, asonada, comisión civil, motín, fusión nuclear, radiactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde la iniciación de la póliza". Lo anterior, teniendo en cuenta que estos eventos son excluidos de manera absoluta de los contratos de Reaseguro	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
174	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.									Anexo N4	N3058 Anexo N4 Informacion de Asegurados	Todas								El seguro de vida es calculado sobre el saldo insoluto para los negocios desembolsados a partir de junio 2025, ante de esa fecha el seguro estaba por valor inicialmente desembolsado.	De acuerdo con lo indicado anteriormente, todos los desembolsos realizados a partir de junio 2025 el sistema liquida la prima de vida de forma automática sobre el saldo de la deuda, para las obligaciones desembolsadas hacia otros continúan operando con el modelo que se tenía anteriormente.		
175	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.									Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Operatividad de la Pólixa	Página N° 4 de 7								La póliza de Vida Grupo Deudores será contratada a valor global sin retención de reasegurados, el ton off y las nuevas operaciones se enviarán más vencido al Ofereante.	Se solicita a la entidad, por favor confirmar como será la entrega de información de la cartera actual, como es valor global, sin retención de asegurados?	• Para vida hipotecaria se envía base al intermediario de seguros para que se liquide la prima de forma manual en conjunto con la aseguradora y en el sistema se actualiza cuando la nueva prima supera la diferencia de \$10.000 • Para vida habitual se realiza el ajuste de prima solo por solicitud del cliente.	Esta información será revisada con el Ofereente seleccionado en las mesas de empalme e implementación.
176	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.									3	N/A	general								Tabla que menciona información sobre numero de inclusiones y exclusiones: No Inclusiones: 3.166 No Exclusiones: 1.721	Agradecemos confirmar si la interpretación es valida sobre inclusión y exclusión, donde inclusión es el numero de colocaciones o desembolos acumulado año 2025 a agosto de 3.166 créditos y las cancelaciones de créditos han sido 1.721.	La inclusión corresponde a la colocación de pólizas nacientes. Relacionamos datos actualizados a corte enero a octubre 2025 y discriminamos para mayor claridad que la información brindada corresponde a inclusiones y exclusiones de la póliza no de los desembolos (créditos), adicionalmente se comparte Archivo en Excel con la relación de proyecciones: • Total Inclusiones: 4.014 • Promedio inclusiones (mes): 401 • Total Exclusiones: 2.359 • Promedio exclusiones (mes): 235 • Total pólizas externas endoso nacientes: 12 • Promedio endoso nacientes (mes): 1	
177	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.									3	N/A	general								Tabla que menciona información sobre Valores de siniestros	Solicitamos amablemente pueda aclarar si los años reportados en dicha tabla corresponden al reporte de siniestros por aviso o por ocurrencia	Los años reportados corresponden al reporte de siniestros por aviso	
178	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.									4	Hipotecario Habitacional	general								Recuperación de endoso Naciente - Re inclusión por error UGR Naciente - Cesión Naciente - Malivas	Solicitamos amablemente pueda compartir una descripción a cada uno de los tipos de inclusión, mencionados en el anterior campo.	Los campos indicados, hacen parte de los procesos desde el Banco en conjunto con el intermediario de seguros que permite la gestión efectiva y eficiente de los desembolos, garantizando la correcta incorporación de los riesgos, bajo las condiciones establecidas en la póliza y el cumplimiento de las garantías de Banco, no quede descubierta: • Naciente: Negocio nuevo a nivel de la póliza por la origenación del crédito. • Naciente: Cesión u Re inclusión por error: Corresponden a modificaciones de las pólizas incluidas, que requieren ajustes posteriores a la emisión de las mismas. • Recuperación endoso y Malivas: Son aquellas pólizas externas que han endosado al banco, sobre las cuales contamos con un proceso de control y seguimiento de cotización + inclusión de los riesgos los cuales a la fecha de vencimiento del seguro no hayan presentado el endoso renovado al Banco.	
179	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.									5	Siniestralidad	general								Campos del informe: PRIMA_EMERG PRIMA_MUERTE PRIMA_CEDIDA PRIMA_RETENIDA REEMBOLSO_REASEGURE PAGO_RETENIDO	Teniendo en cuenta los campos del informe de dicho anexo y manteniéndolo en el celdas anterior agradecemos confirmar si la celda que se encuentra bajo un esquema de reaseguro proporcional. De ser así agradecemos informar la proporciones de dicho esquema y que tipo de tasa maneja el esquema (si es tasa neta o tasa comercial)	El programa actualmente no cuenta con esquema de reasegurador por lo tanto no tiene manejo de esquema de tasa.	
180	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.									7	Muerte por cualquier causa	pagina 2								Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas, muerte accidental y muerte natural incluida la muerte por enfermedades graves. Sida (sin períodos de carencia). Aplico desde el otorgamiento del crédito y/o Leasing sin período de carencia siempre y cuando no sea una preexistencia. El seguro se extiende a cubrir Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, comisión civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radiactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde la iniciación de la póliza	Solicitamos por favor excluir en la solicitud del amparo la siguiente parte: "El seguro se extiende a cubrir Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, comisión civil, motín, terrorismo, fusión nuclear."	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
181	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.									7	Desaparición / muerte presunta incluidos secuestro y/o terrorismo	pagina 2								Cobertura desde el otorgamiento del crédito	Solicitamos complementar la solicitud de cobertura según lo definido en el código de comercio artículo 1145 relacionado a la muerte presunta.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración				Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:				Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco						
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo							
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación				
182	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													7	página 3	Amparo Automático					
																		Se concede amparo automático a todo nuevo solicitante con sumas aseguradas en una o varias operaciones de crédito hipotecario desde \$300,000,000 hasta \$3,000,000,000, años sin requisitos médicos adicionales solo declaración de estado de salud, por un período de 30 días. En caso de que la declaración de estado de Salud sea positiva El Oferente tendrá un plazo máximo de 16 horas hábiles para determinar las condiciones de aceptación o rechazo del riesgo. Se aplica claramente si es aceptada como riesgo estándar subestándar con extra primas y/o limitaciones, riesgo no asegurable o riesgo aplazado solo en los casos que por condiciones médicas según declaración de estado de salud del solicitante se requiere a criterio médico historia y/o reportes médicos adicionales	Solicitamos definir el tope máximo para este rango de amparo automático en cuanto las operaciones de crédito. Esto es que el rango se define de \$300,000,000 hasta \$1,000,000,000 y 78 años sin requisitos médicos adicionales solo declaración de estado de salud, por un período de 30 días		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
183	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													7	página 4	Rango de Edad (años para vida como para incapacidad total y permanente)	Mínima de ingreso: 18 años Máxima de ingreso: 78 años Permanencia: Ilimitada	Solicitamos amablemente modificar la condición de rango de edad de la siguiente manera: Mínima de ingreso: 18 años Máxima de ingreso: 75 años + 364 días Permanencia: Hasta la terminación del crédito		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
184	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													7	página 7	Cobertura Primero Perdido		B Oferente presentará como alternativa separada una cobertura de vida que incluirá una tasa especial parametrizada por el Oferente para estos casos especiales cuando en la misma operación existan 2 asegurados (Asegurado principal al 100% y asegurado secundario al 100% o en el caso que en el transcurso de la vigencia decida incluir otro beneficiario también al 100%	Publicaremos de acuerdo a lo mismo detalle sobre esta cobertura donde se especifique como debe ser expresada la tasa (si mensual como porcentaje), en que momento aplicaría esta cobertura y por ultimo, si nos pueden dar detalle desde el anexo de información de asegurados cuantos créditos se encuentran bajo esta modalidad y su valor asegurado.	En la Cobertura a primera perdida no se tiene una diferenciación en tasa, por lo cual en la cartera de asegurados no se identifica alguna diferencia.	
185	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													11	Anexo #11 - N° 3038	Vida Grupo Deudor	Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales): 18 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años 70 a 79 años ≥80 años	Agradecemos confirmar si las tasas presentadas por los oferentes aplicaran tanto para la cartera nueva como la cartera stock		Es correcta su apreciación.	
186	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													5	Siniestralidad general	Campos del Informe: COMISION,RECAUDO,IVA,INCLUIDO COMISION,INTERMEDIACION,SIN,IVA COMISION,INTERMEDIACION,IVA,INCLUIDO	Agradecemos puedan dar claridad a que hace referencia los campos mencionados		La pregunta no es procedente, debido a que en el Anexo N° 5 "Informe de Siniestros" no se encuentran los campos indicados.		
187	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													42.	CAPÍTULO III OFERTA DE ACOMPAÑAN. EL CONDICIONES PUEGO DE CONDICIONES.	E. Anexo N° 11:	Costo Total Reconocimiento de tarifa por el servicio de recaudo de primas (SIN IVA): \$21.159	Solicitamos por favor confirmar si este costo por recaudo aplica por asegurado o por crédito.		El costo de recaudo de la entidad para el presente proceso opera por crédito, no por asegurado; es decir, si el cliente tiene dos créditos, serían 2 costos de recaudo.	
188	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.													4.	ANEXOS	General General General	General	solicitamos por favor confirmar si en esta licitacion participa algún intermediario de seguros. Si es así, agradecemos mencionar cual es el % de comision para dicho intermediario.		La respuesta N° 80 atiende esta inquietud	
189	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.																	Cordialmente solicitamos a la entidad validar que sucede con nuestros correos electrónicos, los correos que enviamos y llevan algún adjunto no los reciben, pero si van sin adjunto si les llegan, esta situación nos ha generado inconvenientes en diferentes procesos.		Por politico de seguridad de la información cuando un correo electrónico tiene adjunto una compra comprenda la aplicación de antivirus no permite que la información ingrese al banco debido a que no se ejecuto el antivirus, se revisó puntualmente el caso que expresa el Ofereente permitiendo que el corte de la fecha el dominio de este Ofereente realice el envío de archivos en PDF y en Excel siendo recibidos a satisfacción del Banco y no en archivos punto ZIP como se venían enviando al Banco, La situación quedó corregida.	
190	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.																	En general, cuando se solicite firma de Representante Legal, podemos entender y aplicar que podrá firmar el Apoderado Especial, facultado para esto, adjuntando debido poder con actaración?		Es correcta su apreciación	
191	SEGUROS DE VIDA																	Agradecemos nos confirmen cual es la aseguradora actual		La respuesta N° 77 atiende esta inquietud.	
192	SEGUROS DE VIDA																	Por favor nos comparten los anexos, en formatos editables		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
193	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.																	Agradecemos a la entidad habilitar la opción de entrega de la información por correo electrónico, lo anterior debido al impacto ambiental que se tiene cuando se entregan los documentos impresos, impacto directo.		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
194	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.																	En caso que la pregunta anterior no pueda ser habilitada, agradecemos autorizar entrega de los documentos que requieren físicamente sea solo en usb, medio magnetico. Imprimir este tipo de procesos tiene un impacto ambiental muy fuerte, más sabiendo que somos varios aseguradores en el mismo proceso.		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
195	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA DE/N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	AMPARA: Agradecemos se permita quitar los rangos de valores asegurados y además ya que el límite de 3,000 millones con solo 10% de seguro es muy alto para la evaluación del riesgo por parte del Ofereente.		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
196	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA DE/N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	CORTERIA PARA IMC: Se solicita disminuir el porcentaje máximo para aplicación de extraprimo		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
197	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA DE/N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Agradecemos suministrar la información estadística mas actualizada, así como las bases de asegurados y siniestralidad, de ser posible con corte a noviembre.		Se ofende la inquietud actualizando y remitiendo los anexos que se detallaron a continuación a corte oct/25:		
198	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA DE/N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Servicio de Recaudo de primas: Aclarar si el cobro es mensual y si es por crédito o por asegurado		• Anexo N° 4 "Informe de Asegurados" • Anexo N° 5 "Informe de Siniestralidad" • El proceso de pago de las primas se realiza de forma mensual, considerando cada uno de los contratos conciliados y vigentes al corte de cada mes.		
199	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	S. INFORMACIÓN NECESARIA PARA SER PROVEEDOR DEL BANCO				7												EL OFERENTE deberá diligenciar el Anexo N° 1 "Correos Electrónicos Autorizados" a fin de que uno se defina EL OFERENTE SELECCIONADO, EL BANCO proceda a remitir el link a través de la herramienta Proveedor del Banco la cual es la parte de los sistemas de información para la contratación de los servicios de los proveedores. Una vez confirmada la Aclaración de Nivel de Servicio (ANS) para la entrega de estos soportes será máximo de 8 días hábiles una vez confirmada la notificación de adjudicación		En el Pliego de Condiciones, CAPITULO I, NUMERAL 5 "INFORMACIÓN NECESARIA PARA SER PROVEEDOR DEL BANCO" y en el CAPITULO VI "RESUMEN DE ANEXOS Y DOCUMENTOS DEL PUEGO DE CONDICIONES" se dan las instrucciones de la entrega del Anexo.	
200	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	6.VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL NEGOCIO JURÍDICO				6												La vigencia del programa de seguros a contratar será de veinticuatro (24) meses, comprendidos entre el día 31 de mayo del 2026 a las 00:00 horas hasta el día 30 de mayo del 2028 a las 23:59 horas.		No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	

Nº de Solicitud oclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración								Identificación del aparte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración								Transcripción del aparte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco					
		Documento de Admisibilidad				Anexo				Pliego de Condiciones				Anexo											
		Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numerar	Literal	ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación								
201	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	DE N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										Agradecemos a la entidad nos confirmen si dentro de modelo de atención de la cuenta, requiere personal in-house en sus instalaciones o si basta con atención remota, y en caso afirmativo que funciones o perfil debe cumplir la persona in-house.	La respuesta Nº 153 atiende esta inquietud					
202	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	CAPITULO II REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	Agradecemos a la entidad se aclare la dirección de entrega de los requisitos de admisibilidad	La información requerida se encuentra explícita en el "Pliego de Condiciones" Capítulo II, Numeral 1 "Entrega de los Requisitos de Admisibilidad"						
203	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	DE N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										Amablemente agradecemos a la entidad confirmar cómo será el proceso para facturación electrónica y la periodicidad de pagos, con el fin de asegurar compatibilidad con la operación de la aseguradora	En el Anexo Nº 8 "Condiciones Operativas" se aporta el detalle del proceso de Facturación Electrónica					
204	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	DE N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										Amablemente agradecemos a la entidad confirmar el % requerido para la administración y cobranza de las primas.	La pregunta no fue clara para ser atendida por el Banco					
205	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	DE N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										El Ofertante Seleccionado debe contemplar aspectos clave como: documentación de la API, acceso y autenticación, entorno de desarrollo, conectividad y red, así como el manejo de errores y excepción de la aplicación móvil. • Documentación de la API: Descripción completa de los endpoints, métodos soportados, formatos de datos, parámetros y ejemplos de uso que faciliten la comprensión y correcta implementación de la integración. Acceso y Autenticación: Mecanismos seguros para la autenticación y autorización, tales como API Keys, OAuth y tokens JWT, garantizando la protección de la información y el cumplimiento de las políticas de seguridad del Banco.						
206	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	DE N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										Agradecemos a la entidad nos confirme qué nivel de soporte y sistemas de integración como API o similares espera el Banco para la correcta ejecución y administración de la cuenta	Entorno de desarrollo: Disponibilidad de entorno de prueba (sandbox) así como herramientas y librerías compatibles para facilitar el desarrollo. Categoría y red: Requerimientos técnicos para asegurar la conectividad estable y segura entre los sistemas del oferente, el Banco y su intermediario, incluyendo configuraciones de firewall, VPN o redes privadas. Manejo de errores y excepciones: Definición clara de código de error, mensajes y protocolos para la gestión de fallos, así como estrategias para reinicios y monitoreo que aseguren la continuidad operativa. Lo indicado anteriormente, garantizará una integración robusta, segura y eficiente medida con las mejores prácticas del sector y las necesidades operativas del Banco e intermediario de seguros, las cuales de desarrollarán con el Ofertante Seleccionado en las fases de implementación.					
207	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	DE N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										Amablemente agradecemos a la entidad confirmar si requieren algunas condiciones adicionales comerciales como "bolsa para pagos comerciales o de siniestros" algún retomo adicional, % de marketing o similares"	En pliego de condiciones no está contemplado de manera directa la inclusión de estas bolsas o retornos adicionales, no obstante, el Ofertante Seleccionado deberá contar con la disponibilidad de acuerdo a las necesidades del negocio para evaluar y brindar el apoyo en caso de que durante la vigencia lo requiera, siempre garantizando la transparencia y el cumplimiento normativo.					
																			Así mismo, se resalta que los ayuda ventas y piezas digitales son requeridas durante toda la vigencia de la licitación y de utilización física y digital, lo mismo podrá ser requerida en cualquier volumen si el banco así lo solicita de acuerdo a necesidad y dinámica del negocio.						
																			El Ofertante Seleccionado debe brindar soporte al proceso transversal de endoso desde su revisión hasta la cotización de bases y emisión masiva de los mismos, mediante los controles establecidos en los manuales de procesos del Banco en conjunto con el intermediario, a través del delegado de contratación o quien lo represente, así como los procedimientos de los clientes ante el Banco, como es su vez, la cotización de inclusión motivo a los riesgos que no presenten poliza vigente, evitando riesgos de no cobertura a la garantía y por ende asegurabilidad en pro a la entidad financiera.						

Observación:

De B&M Colombia Compañía de Seguros de Vida S. A. se recibieron 21 solicitudes de aclaraciones e inquietudes las cuales no han sido incluidas y atendidas debido a que fueron entregadas de manera extemporánea.