



Vicepresidencia Talento Humano y Administrativo
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 leer 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 escalden posterior a las fechas previamente establecidas para el efecto.
Verifique previamente las instrucciones del diligenciamiento de este formato indicado en el **Capítulo 1, 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.

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem				Página	N°	Nombre de la Pestaña
1	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE I	6		Vigencia terminación	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 I	6		Vigencia terminación	6											En la revisión al mes doce (12) solo serán revisadas las condiciones de prestación del servicio del Oferente 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 desviación en su P/C se puedan hacer ajustes de carácter técnico y económico al final del primer año de vigencia y no solo condiciones de prestación de servicio	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
3	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE I	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 refieren en este literal, porque no es claro si son los actos y estatutos o si es el certificado de la superintendencia financiera de la aseguradora.	El Oferente 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 I	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 los actos y estatutos, se solicita eliminar la condición de vigencia no superior a 30 días, toda vez que 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 II	2.2	A	Requisitos Admisibilidad Adicionales	de 17											Suministrar mínimo tres (3) certificaciones de entidades financieras, bancarias, cooperativas, netals (comercialización de productos masivos) o sector (red o pública) en que conste que EL OPERENTE 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 se 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 II	2.2	A	Requisitos Admisibilidad Adicionales	de 17											Suministrar mínimo tres (3) certificaciones de entidades financieras, bancarias, cooperativas, netals (comercialización de productos masivos) o sector (red o pública) en que conste que EL OPERENTE 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 se permita certificar experiencia en pólizas que no sólo sean de vida deudores, sino que puedan ser de vida beneficios.	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(los) reasegurador(es) está(n) inscrito(s) y actualizado(s) en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACODEX) 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 vislumbre que los reaseguradores certificados están inscritos en el listado más actualizado del Reacorex.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
8	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE I										24					EL OPERENTE 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 la aseguradora a la que se le adjudique el proceso asegurará 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 OPERENTE 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" (subrayado fuera de texto).	El proceso convocado es la LICITACIÓN N° 3058 - VIDA GRUPO DEUDOR PARA LAS LINEAS DE CRÉDITO ASOCIADAS CRÉDITO HIPOTECARIO Y LEASING HABITACIONAL la cual corresponde a Deudores Colectivos.
9	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE II										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 N° 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)"	Solicitamos a la entidad que la entrega de la documentación se haga de manera electrónica, a través de un buzón 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					Se solicita que entre el lunes 14 al miércoles 18 de febrero 2026 máxima a las 23:59 horas cada OPERENTE informe al canal de comunicación autorizado por EL BANCO buzón: licitacionesseguros@bancooccidente.com.co el nombre y el número de identificación del Representante que asistirá a la Audiencia Pública, en caso que el asistente por parte del OPERENTE no ostente la calidad de Representante Legal Facultado de la compañía, deberá remitir el poder especial debidamente conferido por Representante Legal Facultado, autenticado ante notaría, que lo faculta a actuar en nombre y representación del OPERENTE. 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.

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación					
11	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE						II	4.1	A	Recomendaciones	28						Los documentos en PDF deberán estar firmados manuscritamente o firmados digital o electrónicamente lo cual deberá ser verificable en los documentos presentados en formato digital. El BANCO estará en la disposición y así lo aceptan los OFERENTES de solicitar acreditaciones sobre las firmas electrónicas y/o digitales que presente un OFERENTE, en este caso si la certificación de la validez de la firma presentada por el OFERENTE no es suficiente para EL BANCO, se podrán exigir, a entera discreción del BANCO, otro tipo de firmas para los documentos del presente proceso.	Solicitamos a la entidad aclarar si firma digital contempla firma escaneada colocada en el documento, y si esta sería válida	El Oferente debe presentar la documentación debidamente firmada por Representante Legal y/o Apoderado soportando dichos documentos con la firma original.		
12	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE						II	4.2	E	Servicio de Recauda de Primas	30						Costo Total Reconocimiento de tarifa por el servicio de recaudo de primas (SN IVA)	Solicitamos a la entidad informar el valor del costo total de reconocimiento que se cobra para el proceso actual (vigencia 2023-2025.	La información solicitada se encuentra disponible en la pagina web del Banco en la pestaña "licitación N° 3046" Link: https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras Datos cumplimiento a la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia se detalla el comparativa.		
13	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	Solicitamos a la entidad aclarar si la propuesta se debe presentar con una tasa única que aplique para todo el grupo asegurado, o si se debe ofertar tasa discriminada por rango de edad como lo muestra el Anexo 3.	1. Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje (a seis (6) decimales), es la tasa que se cobrará a cada asegurado según el rango de edad. 2. La tasa considerada para adjudicar al Oferente Seleccionado, será la tasa Ponderada Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales).		
14	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	Solicitamos aclarar las tasas informadas por rango de edad, porque no son coincidentes con la tasa ponderada mensual, toda vez que las tasas por rango etario son mucho más altas que la ponderada, lo que no hace match en la información	La tasa ponderada compartida corresponde a la Oferta Económica y Adjudicada en la licitación N° 3046, información que se encuentra publicada en el Portal Web del Banco. Link: https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras		
15	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE																Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales)	Solicitamos aclarar las tasas informadas por rango de edad, porque informan que son con seis decimales y las detallan con cinco.	Se verifica la información, por lo tanto se actualiza en el Anexo N° 3 Información Estadística.		
16	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Hipotecario	Columna O	Tipo de inclusión	Solicitamos a la entidad aclarar las diferencias entre tipo de inclusión naciente, naciente-cesión, masivas, naciente-reinclusión por error, recuperación endoso	La diferencia entre "inclusión naciente" y "naciente- cesión" es que la primera es un negocio nuevo y la segunda es una modificación a un negocio ya existente. Entre "masivas" y "naciente-reinclusión por error" es que "masivas" son aquellos clientes que tienen una póliza externa endosada al Banco, esto aplica para el programa de profundización para recuperación de endoso hacia la inclusión masiva de los riesgos que no presenten la renovación del endoso ante la entidad y "nacientes" son negocios nuevos en la originación a modificar operativamente por algún error de emisión.			
17	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Hipotecario	Columna N	Prima Mensual	Si se realiza el cálculo de la tasa mensual con base en los datos de valor asegurado y prima, se encuentra una gama muy amplia de tarifas, que van desde 0.00033 a 5.231959, información que dista mucho de la tasa mensual por cien que informaron del 0.027415	La respuesta N° 14 atiende esta inquietud.			
18	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Habitacional	Columna N	Prima Mensual	Si se realiza el cálculo de la tasa mensual con base en los datos de valor asegurado y prima, se encuentra una gama muy amplia de tarifas, que van desde 0.002988 a 0.161370, información que dista mucho de la tasa mensual por cien que informaron del 0.027415	La respuesta N° 14 atiende esta inquietud.			
19	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Hipotecario Habitacional	Columna N	Prima Mensual	Con base en las dos observaciones anteriores, agradecemos nos aclaren si las tasas ofertadas aplicarán para toda la cartera actual y para los nuevos créditos, o si sólo se calculará para los nuevos créditos	La información requerida se encuentra explícita en el Anexo N° 11 Oferta Económica, NUMERAL 3 del campo "El Oferente deberá tener en cuenta en la Tarifa Seguro Cliente"			
20	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Hipotecario Habitacional	Columna N	Prima Mensual	Si la respuesta a las observación anterior es que aplicarán las tasas ofertadas sólo para los nuevos, se solicita que se informen las tasas que aplican para la cartera actual	La respuesta N° 19 atiende esta inquietud.			
21	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna N	Siniestros Brutos	Solicitamos a la entidad informar por qué hay valores de siniestros con montos negativos	Los montos negativos corresponden a casos con valores duplicados o también a casos que se aplican cálculos internos para efectos de reaseguros			
22	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna Q	FRANT	Solicitamos a la entidad informar a qué fecha se refiere la columna FRANT	Fecha de transacción es la fecha efectiva del pago			
23	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna T	Pago Bruto	Solicitamos a la entidad explicar cuál es la diferencia entre el campo de Pago Bruto y el Siniestro Bruto.	Siniestro bruto contiene reserva y el pago bruto.			
24	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna V	Incurrido	Con el fin de tener claridad sobre la data que debe tomarse en cuenta para el análisis, solicitamos a la entidad se aclare si el dato del incurrido es que el que se debe tener en cuenta como dato de siniestros reales de la cuenta o si se debe tomar alguna otra información.	Se confirma que el dato que se debe incluir en reserva es "Valor deudor y excedentes"			
25	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna W	Reserva IBNR	Solicitamos a la entidad aclarar bajo qué metodología de cálculo del dato de la reserva del IBNR	Bajo la metodología de Chain Ladder			
26	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna W y Y	Reserva IBNR, Reserva IBNR Calculada	Solicitamos a la entidad aclarar cuál es la diferencia entre los datos calculados en la columna Reserva IBNR y la de Reserva IBNR Calculada	La diferencia es que uno es el IBNR Calculada y la otra es la reserva matemática			
27	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Siniestralidad	Columna Z	Factores	Solicitamos a la entidad aclarar cuál es la metodología de cálculo de este factores	Corresponde a metodologías generales aplicadas por cada aseguradora			
28	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Grupo Asegurable			Se incluyen los deudores solidarios hasta por el porcentaje de su participación en la deuda que será específicamente declarado por el Banco sobre los cuales se pague la prima de seguro correspondiente.	En el caso donde los deudores solidarios van hasta su porcentaje de participación, solicitamos a la entidad aclarar si la aplicación de requisitos opera para cada uno y si en caso de siniestro de uno de ellos, cómo opera de cara a la deuda con el banco.	Los dos deudores deben estar asegurados por el 100%.		
29	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.	DE													Grupo Asegurable			Se incluyen los codeudores (colocataria) siempre y cuando se pague la prima de seguro correspondiente y se cumplan los requisitos de asegurabilidad en caso de aplicar.	Solicitamos a la entidad aclarar cómo opera el esquema de aseguramiento con los codeudores, ambos pagan prima por 100% de la prima, y en caso de siniestro aplica la primera pérdida	Si, ambos se aseguran por el 100% y aplica primera pérdida.		

N° de Solicitud Aclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aporte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aporte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aporte 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem				Página	N°	Nombre de la Pestaña
30	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Grupo Asegurable	7	El excedente, si lo hay, lo girará directamente el Oferente Seleccionado a los beneficiarios designados libremente por el deudor o en su defecto a los beneficiarios de ley.	Solicitamos a la entidad aclarar en qué casos se puede dar que exista un remanente cuando el valor asegurado corresponde al saldo insoluto de la deuda.	El seguro de vida es calculado sobre el saldo insoluto para los negocios desembolados a partir de Junio 2025 en adelante, antes de esa fecha el seguro estaba por el valor inicialmente desembolado. De acuerdo con lo indicado anteriormente, todos los desembolados realizados a partir de Junio 2025 en adelante el sistema liquidó la prima de vida de forma automática sobre el saldo de la deuda, para las obligaciones desemboladas hacia atrás continúan operando con el modelo que se tenía anteriormente. + Para vida hipotecario 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 habitacional se realiza el ajuste de prima solo por solicitud del cliente.
31	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Grupo Asegurable	7	Para cada deudor en crédito Hipotecario de Vivienda, el valor asegurado corresponderá al saldo insoluto de la deuda	Solicitamos a la entidad aclarar si el reporte de valor asegurado incluye todos y cada uno de los conceptos que hacen parte del saldo insoluto de la deuda.	En el reporte mensual de riesgos generado por el Banco, se informa el valor asegurado total de cada riesgo. 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.
32	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Grupo Asegurable	7	El Oferente otorgará cobertura bajo esta póliza a los anticipos e intereses que realizan en las operaciones de Leasing y/o Crédito en forma previa al desembolso definitivo con pago de la prima de seguro correspondiente.	Agradecemos a la entidad explicar cómo opera esta cláusula.	La cobertura siempre ira sobre el saldo insoluto del crédito, y este tendrá en cuenta los abonos / intereses / anticipos que se realicen durante la vigencia del crédito.
33	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Muerte por Cualquier Causa	7	El seguro se extiende a cubrir Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, commoción civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde la iniciación de la póliza.	Solicitamos a la entidad eliminar la siguiente condición, porque la misma va en contra de los contratos de reaseguros, por lo tanto no se podría otorgar.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
34	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Muerte por Cualquier Causa	7	Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas.	Solicitamos se modifique esta condición de manera que se aclare que el terrorismo se cubre, siempre y cuando el deudor no participe como sujeto activo.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
35	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Incapacidad Total Permanente	7	Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas.	Solicitamos se modifique esta condición de manera que se aclare que el terrorismo se cubre, siempre y cuando el deudor no participe como sujeto activo.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
36	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Incapacidad Total Permanente	7	Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas.	Solicitamos se modifique esta condición de manera que se aclare que el terrorismo se cubre, siempre y cuando el deudor no participe como sujeto activo.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
37	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Incapacidad Total Permanente	7	Otorgar Cobertura, incluyendo suicidio y su tentativa, eutanasia, suicidio asistido, homicidio, actos terroristas.	Solicitamos se modifique esta condición de manera que se aclare que se cubren las enfermedades mentales, siempre y cuando dicha condición sea la que causa la invalidez y se determine en su respectivo dictamen.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
38	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Desaparición / muerte presunta incluido secuestro terrorismo	7	Cobertura desde el otorgamiento del crédito	Solicitamos aclarar que la condición de desaparición, sida, secuestro y/o terrorismo hace referencia a condiciones que causan la muerte o la IPF, de manera que no se interprete que se cubren dichas condiciones por se	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
39	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Amparo Automático	7	Se ampara de manera automática y sin ningún tipo de requisitos, ni limitantes de edad ni valor, cualquier tipo de reestructuración y/o refinanciación a los créditos otorgados, hasta por el 100% del nuevo valor, (es decir un asegurado que ya se encuentre incluido en la póliza no necesitará de estudio previo).	Solicitamos que se incluya un tope máximo a partir del cual la aseguradora pueda exigir un nuevo estudio de aseguramiento, y no dejar abierto que los incrementos no podrán ser evaluados, ya que si el aumento es muy significativo, es necesaria la evaluación del riesgo.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
40	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Amparo Automático	7	Se concede amparo automático a todo nuevo solicitante con sumas aseguradas en uno o varios operaciones de crédito hipotecario desde \$300.000.000 hasta \$3.000.000.000 y 78 años sin requisitos médicos adicionales solo declaración de estado de salud	Solicitamos que se disminuya el valor del tope máximo de esta clausula de \$300.000.000 a 1.000.000.000 de 78 años a 70, con el fin de poder evitar riesgos de monto asegurado representativo con soporte médico.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
41	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Amparo Automático	7	...adicionalmente todo ingreso que en su declaración de estado de salud manifieste algún padecimiento será calificado según la tabla de Extra primas propuesta en el presente slip.	Solicitamos se aclare que la compañía evaluará las condiciones de asegurabilidad con la tabla de extraprimas, salvo cuando existan sumatorias de patologías o cuando exista una condición médica que no esté incluida en dicha, en cuyo caso, será la aseguradora quien podrá establecer las condiciones de aseguramiento, que pueden ser aplicar extra primas, excluir o limitar la cobertura, o negar el ingreso.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
42	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Amparo Automático	7	En caso de rechazo, éste solo operará para los excesos, manteniendo la cobertura para los montos del amparo automático	Solicitamos eliminar esta condición, teniendo en cuenta que si una persona, por condiciones de salud resulta no asegurable, no debe ser incluida en la póliza por ningún valor asegurado.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
43	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Amparo Automático	7	En caso de rechazo, éste solo operará para los excesos, manteniendo la cobertura para los montos del amparo automático	Con el fin de dar claridad, solicitamos que se aclare que esta condición aplica para el límite de valor asegurado del amparo automático de 300 millones.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
44	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Requisitos de Asegurabilidad en exceso del Amparo Automático	7	El Oferente debe incluir en la propuesta la red médica de atención para la práctica exámenes médicos y laboratorios autorizados en las ciudades o poblaciones donde hace presencia el tomador	Solicitamos a la entidad que en las poblaciones donde el banco tenga sedes, para la aseguradora no cuenta con red médica, se puedan autorizar los exámenes respectivos por reembolso al solicitante del crédito.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
45	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Límite Máximo Individual por Deudor	7	Deberá indicar además el procedimiento a seguir para deudores que superen el cúmulo de obligaciones arriba indicado con un ANS máximo de 3 días hábiles	Solicitamos a la entidad que en los casos cuyo valor asegurado supere los \$500.000.000 se cumpla el ANS de 3 días a 8 días, porque posiblemente se requiere calificación facultativa del riesgo y este proceso no se logra en el tiempo indicado.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
46	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Operatividad de la Póliza	7	La póliza de Vida Grupo Deudores será contratada a valor global, sin relación de asegurados, el run off y las nuevas operaciones se envían 6 meses vencido al Oferente.	Solicitamos a la entidad que se modifique esta condición de manera que se entregue listado de asegurados con cada cobro mensual, toda vez que la aseguradora está obligada por normatividad a contar en su sistema con el detalle de asegurados de sus pólizas.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
47	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Rango de Edad	7	Mínimo de ingreso: 18 años Máximo de ingreso: 78 años Permanencia limitada	Solicitamos a la entidad que se modifique esta condición de manera que se limite la edad máxima de ingreso de la incapacidad total y permanente a 70 años y que se establezca que la edad máxima de permanencia para dicho amparo hasta una edad de 78 años.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
48	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Cobertura para IMC	7	Inferior a 35	Solicitamos a la entidad disminuir el valor de IMC sin aplicar extraprima de 35 a 31	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
49	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Plazo para el Pago de la Indemnización	7	Máximo 5 días hábiles contados a partir de formalizar la reclamación ante el Oferente Seleccionado con la documentación completa	Solicitamos a la entidad aumentar este límite de 5 a 8 días hábiles	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
50	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														Restricción de Asegurabilidad	7	Se elimina cualquier restricción de asegurabilidad por profesión, ocupación u oficio	Solicitamos a la entidad complementar esta condición de manera que se aclare que no habrá restricciones de asegurabilidad por profesión, ocupación u oficio, siempre y cuando éstos sean legales.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.

N° de Solicitud Aclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aporte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aporte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aporte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco	
		Documento de Admisibilidad					Anejo	Pliego de Condiciones					Anejo				Fila de Ubicación
		Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página		Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página					
51	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											7		Línea de atención telefónica	El Oferente debe ofrecer una línea 7x24 de atención telefónica para clientes, incluyendo una opción especial en el momento que el cliente es atendido en la llamada (se debe crear una extensión dentro de los números a escoger por el cliente específica para asegurados Banco Occidente); esta aplica para clientes y asegurados del Banco, es necesario que los medios utilizados sean vía telefónica y el WhatsApp oficial del Oferente.	Solicitamos a la entidad eliminar esta condición de manera que se busquen otros medios de comunicación con el proponente, toda vez que alguna compañía se seguros no pueden personalizar su VR de atención telefónica y tampoco tienen autorizado el manejo de comunicaciones a través de Whatsapp	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
52	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											7		Inicio Vigencia	Presentación de capacitación de producto actualizada con la nueva vigencia (tasa, rangos, coberturas) dirigido a la fuerza comercial también a todo nuevo funcionario que desconozca el funcionamiento del programa.	Solicitamos a la entidad aclarar si las capacitaciones son virtuales o presenciales, y cuántas, bajo su experiencia, se requieren	Las capacitaciones requeridas para toda la vigencia de la licitación, su cantidad es limitada y podrán realizarse de manera tanto presencial como de forma virtual y según la disponibilidad que el Banco lo requiera y será validado y definido previa a la ejecución.
53	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											7		Inicio Vigencia	Ayuda ventas actualizado con la nueva vigencia (tasa, rangos, coberturas) dirigido a la fuerza comercial.	Solicitamos a la entidad aclarar si las ayuda ventas serán piezas digitales que se entregarán bajo los medios establecidos por el banco o si se requiere que esta comunicación sea impresa. Si la respuesta es que se requieren impresos, se requiere se aclare el volumen esperado.	Los ayuda ventas y piezas digitales son requeridas durante toda la vigencia de la licitación y su utilización es física como también digital, así mismo, podrán ser requeridos en cualquier volumen si el Banco así lo solicita de acuerdo a necesidad y dinámica del negocio.
54	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											7		Inicio Vigencia	Pieza resumen e informativa con los principales cambios de Inicio de vigencia (pieza dirigida a clientes y pieza para fuerza comercial)	Solicitamos a la entidad aclarar si la pieza resumen e informativa será bajo formato digital que se entregarán bajo los medios establecidos por el banco o si se requiere que esta comunicación sea impresa. Si la respuesta es que se requieren impresos, se requiere se aclare el volumen esperado.	La información del volumen de piezas posterior a la adjudicación se confirmará en las mesas de implementación, sin embargo, el Oferente Seleccionado deberá tener la capacidad de generar el volumen de piezas que se requiere de acuerdo con la dinámica del negocio.
55	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											7		Inicio Vigencia	Propuesta de comunicación a clientes preliminar para aprobación del Banco e intermediario de seguros.	Solicitamos a la entidad aclarar si la pieza con la comunicación ocasiona a clientes será bajo formato digital que se entregarán bajo los medios establecidos por el banco o si se requiere que esta comunicación sea impresa. Si la respuesta es que se requieren impresos, se requiere se aclare el volumen esperado.	La respuesta N° 54 atiende esta inquietud.
56	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											7 - A		Enfermedades Aceptadas	Enfermedades aceptadas (con extra prima)	Solicitamos a la entidad eliminar de la tabla de extraprimas algunas patologías o condiciones médicas por considerarse como enfermedades graves o de alto costo y cuyas condiciones no pueden asegurarse o se requieren de estudio médico más profundo: Lupus, esclerosis sistémica, VIH, EPOC, Infarto Agudo al Miocardio, Valvulopatías, Parkinson, Gullian Barre, Depresión, Ansiedad, Equivocidad.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
57	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	Dentro de su propuesta deberá especificar qué recursos tendrá en dedicación total y permanente para la cuenta, y los que tendrán dedicación parcial. La estructura deberá aportar al BANCO en todas las oficinas en donde EL BANCO tenga presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla. La estructura debe contemplar un Gerente de cuenta exclusiva que integre los procesos comerciales y operativos con experiencia no menor a 5 años en las pólizas objeto de la licitación, el cual debe tener su sede de operación en Cali.	Con el fin de cuantificar los costos relacionados con personal, solicitamos a la entidad informar y bajo su experiencia, cuántos personas exclusivas y de qué perfil, adicionales al gerente de cuenta, se requieren para el manejo de la póliza.	El Oferente Seleccionado debe estar en la capacidad de presentar y aportar los recursos que el Banco requiere para el mantenimiento de la cuenta bajo las dedicaciones exclusivas y parciales en la atención de la misma, adicionalmente, es importante tener en cuenta las cláusulas desistidas en el modelo operativo, donde se puntualiza específicamente estas necesidades/solicitudes.
58	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	El Oferente deberá confirmar su participación, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el análisis, diseño e implementación de las herramientas tecnológicas o Web Services requeridos. En el caso del ramo de vida, se deberá especificar si existe conexión o integración con los sistemas del Banco. Además, todo el modelo 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.	Solicitamos a la entidad aclarar si es obligatorio el desarrollo de web services que conecten con el software del banco o si es factible se usen otros mecanismos de comunicación.	Dentro del proceso de presentación de los pliegos de licitación, el oferente debe incluir el modelo de cotización, el cual puede ser presentado a través de aplicativos propios de la aseguradora. Herramientas de cotización livianas o mediante integración vía Web Service al Banco e Intermediario de seguros.
59	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	El Oferente deberá especificar los Centros de atención de reclamos ofrecidos para el manejo de los seguros objeto de la licitación, los cuales deben estar ubicados en todas las ciudades donde el BANCO tiene presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla.	Solicitamos a la entidad aclarar si el proponente debe contar con sucursal en todas las ciudades o municipios donde el banco tiene presencia. Si la respuesta es positiva, se solicita que se modifique esa condición de manera que se permita a la aseguradora atender la cuenta desde las ciudades donde tiene sucursal y donde no exista, se atiende desde la sede más cercana o que se pueda hacer de manera centralizada, teniendo en cuenta que existen canales de comunicación dispuestos para el asegurado.	Es importante tener representación disponible para atender la cuenta del Banco con la disposición presencial en caso de ser seleccionado en la ciudad de Cali principalmente y Bogotá, que son las ciudades donde se tiene el manejo comercial, operativo y administrativo del programa de seguros a contratar.
60	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	El Oferente deberá especificar los Centros de atención de reclamos ofrecidos para el manejo de los seguros objeto de la licitación, los cuales deben estar ubicados en todas las ciudades donde el BANCO tiene presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla.	Solicitamos a la entidad aclarar si el proponente debe contar con sucursal en todas las ciudades o municipios donde el banco tiene presencia. Si la respuesta es positiva, se solicita que se modifique esa condición de manera que se permita a la aseguradora atender la cuenta desde las ciudades donde tiene sucursal y donde no exista, se atiende desde la sede más cercana o que se pueda hacer de manera centralizada, teniendo en cuenta que existen canales de comunicación dispuestos para el asegurado.	La respuesta N° 59 atiende esta inquietud.
61	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	El oferente deberá especificar el modelo completo de envío del kit de póliza, incluyendo los procedimientos para su entrega en la adjudicación, en los procesos diarios de emisión y en las renovaciones.	Solicitamos a la entidad aclarar si la entrega del kit de póliza se debe entregar a cada uno de los deudores, y de ser así, se requiere se confirme si la entrega se puede hacer de manera digital en su totalidad a través de email o mensaje o si se debe enviar en formato físico.	Es correcta la apreciación. La entrega de kit de bienvenida contempla principalmente: la cartulina de la póliza, condicionado específico de las coberturas de la presente licitación, pieza informativa al cliente con canales y líneas de atención, documentación y proceso de reclamaciones, como también resumen de las condiciones y beneficios del seguro.
62	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	El oferente deberá especificar el modelo completo de envío del kit de póliza, incluyendo los procedimientos para su entrega en la adjudicación, en los procesos diarios de emisión y en las renovaciones.	Si la respuesta a la observación anterior es que se debe enviar de forma física o mixta, se solicita se informe de cuántos clientes se cuenta con el email y de cuántos no, para determinar cuántos kits físicos se deben entregar y poder cuantificar ese costo.	El kit debe ser entregado al 100% del stock al inicio de la nueva vigencia, como a los inclusivos nuevos por medio por correo electrónico y disposición para hacer envíos por carta física o las direcciones de residencia y SMS.
63	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.											8		Condiciones Operativas	El Oferente 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 Oferente. Este proceso deberá iniciarse con al menos 45 días de antelación al inicio de la nueva vigencia, conforme a lo acordado entre el Banco y el Oferente	Si la respuesta a la observación anterior es que se debe enviar de forma física o mixta, y con base en lo indicado en este parágrafo, se solicita se informe de cuántos clientes se cuenta con el email y de cuántos no, para determinar cuántos kits físicos se deben entregar y poder cuantificar ese costo.	Así mismo, el Oferente Seleccionado, deberá remitir mensualmente informes y evidencia de gestión de entrega del Kit de Bienvenida, para generar seguimientos y planes de acción para que el 100% de los asegurados cuenten con la información.
												8		Condiciones Operativas	El Oferente 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 Oferente. Este proceso deberá iniciarse con al menos 45 días de antelación al inicio de la nueva vigencia, conforme a lo acordado entre el Banco y el Oferente	Si la respuesta a la observación anterior es que se debe enviar de forma física o mixta, y con base en lo indicado en este parágrafo, se solicita se informe de cuántos clientes se cuenta con el email y de cuántos no, para determinar cuántos kits físicos se deben entregar y poder cuantificar ese costo.	La respuesta N° 61 atiende esta inquietud.
												8		Condiciones Operativas	El Oferente 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 Oferente. Este proceso deberá iniciarse con al menos 45 días de antelación al inicio de la nueva vigencia, conforme a lo acordado entre el Banco y el Oferente	Si la respuesta a la observación anterior es que se debe enviar de forma física o mixta, y con base en lo indicado en este parágrafo, se solicita se informe de cuántos clientes se cuenta con el email y de cuántos no, para determinar cuántos kits físicos se deben entregar y poder cuantificar ese costo.	De acuerdo con la entrega del informe de gestión de envío de Kit de Bienvenida, se realiza seguimiento y control a los asegurados los cuales en primera instancia se remite la información por correo, en los casos donde la entrega no haya sido exitosa por distintas tipificaciones como por ejemplo buzón no existente, spam, entre otros, se debe remitir a través de correo físico y rellamar por SMS también.
												8		Condiciones Operativas	El Oferente 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 Oferente. Este proceso deberá iniciarse con al menos 45 días de antelación al inicio de la nueva vigencia, conforme a lo acordado entre el Banco y el Oferente	Si la respuesta a la observación anterior es que se debe enviar de forma física o mixta, y con base en lo indicado en este parágrafo, se solicita se informe de cuántos clientes se cuenta con el email y de cuántos no, para determinar cuántos kits físicos se deben entregar y poder cuantificar ese costo.	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.

N° de Solicitud Aclaración e Inquietud	Nombre del Oferente	Identificación del aporte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Identificación del aporte sobre el cual se genera la pregunta/inquietud/solicitud de aclaración						Transcripción del aporte sobre el cual se genera pregunta/inquietud o solicitud de aclaración:	Detalle: Pregunta Aclaración Inquietud	Respuesta Final del Banco			
		Documento de Admisibilidad						Pliego de Condiciones											
		Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°						
64	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Condiciones Operativas	El Oferente deberá remitir al 100% de los asegurados la carátula y el clausulado de la póliza durante la segunda semana de mayo de 2024. Asimismo, deberá garantizar la entrega al Banco de la carátula, el clausulado y la carta de comunicación a los clientes en la primera semana de mayo, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de comunicación a los asegurados	Con el fin de cuantificar el costo de envío, solicitamos se aclare exactamente qué documentos deben ser enviados al asegurado, porque se habla de kit de póliza, pero no se sabe si este contempla carátula, clausulado, comunicaciones y que otros documentos	La información a remitir en el kit de Bienvenida contempla principalmente la carátula de la póliza, el condicionado/flip específico que rige la licitación en condiciones, pólizas que incluyan líneas y canales de atención, procesos e información para reclamaciones, indemnizaciones y siniestros, como también brocheros en los cuales se resumen las principales coberturas y beneficios. Así mismo, a nivel de comunicación, el Oferente Seleccionado, deberá remitir carta a la totalidad de los asegurados de acuerdo a la normatividad, indicando las condiciones del nuevo inicio de vigencia, informando las coberturas y prima de acuerdo con la tasa adjudicada de renovación.
65	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Proceso Facturación Electrónica	DIA 20 DEL MES 3 El Oferente genera la factura electrónica, radica en la herramienta del Banco y entrega copia de la factura a la Gerencia de Operaciones (línea Operaciones de Seguros) quienes verifican que la información este acorde a la conciliación definitiva por las partes e inicia la trazabilidad de facturación al interior de la Gerencia	Se solicita aclarar si nuestro entender es correcto, al interpretar que el cobro se hace mensual, pero de dos meses vencido, es decir, envío al mes el cobro del mes uno. Si la respuesta es que nuestro entender es correcto, se pide que por medio de un ejemplo de tiempos se explique la operación de cobranza	Los riesgos que inician vigencia una vez se genere la adjudicación del ramo, serán conciliados con el Oferente Seleccionado dentro de los 30 días posteriores al inicio de vigencia. El Banco realizará el pago de las primas 30 días después de finalizado la conciliación y de la radicación de la factura electrónica.
66	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Entrega de Carátulas	El Oferente Seleccionado debe garantizar la entrega máxima en 8 horas hábiles de las copias de pólizas vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovaciones. Proponer el canal de entrega (Herramienta digital diferente a correo/repositoria)	Se solicita ampliar el plazo de entrega de la carátula de 8 horas hábiles a 1 día.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
67	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Informes Mensuales de Siniestralidad	El Oferente seleccionado deberá entregar al Intermediario de Seguros en archivo plano, u otro medio, a más tardar el primer día hábil de cada mes, una relación detallada de los siniestros pagados y en reserva del mes inmediatamente anterior, y los reservados históricos, para el ramo de vida contratado en esta licitación.	Se solicita ampliar el plazo de entrega del reporte de siniestros para el día 10 de cada mes, ya que por procesos internos no sería factible entregar el reporte en el plazo exigido	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
68	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Informes Mensuales de Siniestralidad	El Oferente deberá indicar el porcentaje (%) de gastos de la cuenta incluyendo el I.B.N.R	Se solicita aclarar a qué porcentaje de gastos se hace referencia en este ítem.	Este ítem hace referencia al porcentaje de gastos comúnmente llamado IBNR que está en la cuenta del programa
69	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Informes Mensuales de Siniestralidad	El Oferente Seleccionado deberá hacer entrega al Intermediario de Seguros, como máximo el segundo día hábil de cada mes el GYP del ramo objeto de esta licitación.	Se solicita ampliar el plazo de entrega del GYP para el día 15 de cada mes, ya que por procesos internos no sería factible entregar el reporte en el plazo exigido	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
70	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Reporte Mensual de GYP	El Oferente Seleccionado deberá remitir el quinto (5to) día hábil de cada mes el GYP de la cuenta	Solicitamos se corrija el plazo para la entrega del GYP, ya que este aporte se habla de entre del reporte a los cinco días pero en la condición de informes mensuales de siniestralidad, se indica que el entrega del GYP es a los dos días	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
71	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Atención y Radicación de Siniestros	El Oferente Seleccionado deberá contar con línea de atención exclusiva de siniestros para la cuenta del Banco e igualmente contar con personal exclusivo para la gestión y administración de los siniestros (de debe mencionar el número de personas exclusivas para la cuenta)	Solicitamos a la entidad informar cuántas personas debería el proponente tener al servicio exclusivo de la cuenta para el manejo de los siniestros, lo anterior, basado en la experiencia de procesos anteriores y actuales del Banco.	El Oferente Seleccionado debe estar en la capacidad de presentar y garantizar los recursos que el Banco requiere para el mantenimiento de la cuenta bajo las dedicaciones exclusivas y parciales en la atención de la misma.
72	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Valores Agregados	El Oferente pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo satélite para manejo operativo de la cuenta	Solicitamos a la entidad informar si el funcionario operativo es adicional al Gerente de Cuenta y si esta persona también apoyará el requerimiento de personal exclusivo para atender los siniestros	La respuesta N° 71 atiende esta inquietud
73	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Listado de Siniestros	El Oferente deberá entregar un cotizador en Excel parametrizado actualizado a la tasa y rangos de edad establecidos en la licitación el cual se utilizará para la operación diaria de cotización y recotización.	Solicitamos a la entidad aclarar si el cotizador se debe actualizar sobre el que actualmente maneja el banco o si se debe desarrollar una desde cero.	Se aclara que actualmente de cara a la fuerza comercial del Banco cuenta con un simulador parametrizado con las condiciones vigentes el cual se debe ajustar desde el frente del Oferente Seleccionado, a su vez deberá entregar al Intermediario de Seguros un cotizador en línea o en Excel para la atención de la operación. Por lo tanto, El Oferente Seleccionado deberá actualizar el simulador del Banco y entregar el cotizador con las nuevas condiciones al Intermediario.
74	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Radicación y atención de quejas y reclamos	Defensoría del Pueblo 1 Defensoría del Consumidor 1 UGR Banco de Occidente 1 Funcionarios Banco de Occidente 1 Cliente 1	Solicitamos a la entidad que las quejas se puedan responder bajo los tiempos exigidos por cada uno de los actores definidos en este punto. Así mismo, cuando no se define un tiempo de respuesta, se solicita que el tiempo se extienda a 4 días	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
75	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.														8	Reporte de Gestión de Operaciones	Para Cartera: Valor de cartera a corte de fin de mes por Línea de Negocio (Leasing) Iplificado por edades de mora en días entre: a. 0-75 días, b. 76-90, c. 91-180, d. 181-365, e. 366-999.	Solicitamos a la entidad aclarar este reporte porque quien maneja la cartera de los deudores es el Banco, al ser encargado del recado de las primas, por ende no se entiende por qué debe generar la aseguradora un reporte de cartera y sobre qué información podría hacerlo.	Se remite actualizado el Anexo N° 8 Condiciones Operativas , ítem Reporte de Gestión de Operación, subítem Contenido del Archivo "Eliminación del aporte Cartera"
76	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.															Información Adicional	Solicitamos a la entidad aclarar si el valor del cobro por gestión de recado se aplica por deudor o por crédito.	Se aplica por operación realizada indistintamente del producto financiero.	
77	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.															Información Adicional	Solicitamos a la entidad quién es la actual aseguradora	La información solicitada se encuentra disponible en la página web del Banco en la pestana "Invitación N° 3046" Link: https://www.bancodeoccidente.com.co/web/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras	
78	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.															Información Adicional	Solicitamos a la entidad informar el valor asegurado por línea de crédito desde los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.	En la base de asegurados, se registra la fecha de inicio de cada contrato, así como el valor asegurado correspondiente a cada uno. Se comparte actualizado el Anexo N° 4 Base de Asegurados a corte de octubre/25, cuando fue entregado el Pliego de Condiciones fue compartida la información a corte agosto/25.	
79	ALLIANZ SEGUROS VIDA S.A.															Información Adicional	Solicitamos a la entidad informar las proyecciones de colocaciones de número de créditos y valor a desembolsar para el año 2024 y 2027 por cada línea de crédito	Se atiende la solicitud, se remite el Anexo N° 3 Información Estadística donde se detallan las proyecciones de manera general del mes a mes de los años 2023 y 2026. Con respecto al año 2027 se confirma que al corte de la fecha esta información no se encuentra disponible, una vez se tenga será compartida será compartida al Oferente Seleccionado	
80	AXA COLPatria SEGUROS S.A. y AXA COLPatria SEGUROS 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	Participación Intermediario de seguros	Este programa de seguros cuenta con el acompañamiento del Intermediario de Seguros del BANCO que apoyará el proceso administrativo y la intermediación de contratos. La Comisión de Intermediación es del 2,85% (Antes de IVA) sobre el valor de las primas emitidas por la compañía de seguros, esta comisión es asumida directamente por el BANCO. % El OFERENTE deberá ampliar la información de la contratación del Intermediario de Seguros, en el portal web del BANCO se encuentra publicada la "Invitación N° 3040 Intermediario de Seguros" adelantada para la vigencia 1ro de diciembre 2023 a las 00:00 horas hasta el 30 de noviembre de 2026 a las 23:59 horas.	Agradecemos a la entidad indicar el nombre del Intermediario de Seguros para este programa de seguros	La información solicitada se encuentra disponible en la página web del Banco en la pestana "Invitación N° 3040" Link: https://www.bancodeoccidente.com.co/web/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/seguros/licitacion-companias-aseguradoras

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación					
81	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	1	22	N/A	Recaudo de primas	14	N/A	N/A	N/A	RECAUDO DE PRIMAS EL BANCO pone 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 Canon del Leasing de forma mensual y cancelará los valores cobrados, a cada cliente con Crédito Hipotecario y/u Operación de Leasing Habitacional de OFERENTE SELECCIONADO. B. procedimiento para el pago de las primas de OFERENTE SELECCIONADO se encuentra explícito en el Anexo N° 8 "Condiciones Operativas y de Servicios" que acompaña este "Pliego de Condiciones Incluido anexo". De igual forma se realizará el pago de las primas de 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 recaudo se aclara que sus procesos operativos, deberán estar alineados a los procesos que ya están estandarizados en EL BANCO, con esto se garantiza el cumplimiento respecto a: 22.1 EL OFERENTE SELECCIONADO realizará los cobros en las fechas que EL BANCO determine, según su periodo de facturación. 22.2. Así mismo el proceso de transmisión de información del recaudo será acordado con EL BANCO previo al inicio de la vigencia. 22.3. EL OFERENTE SELECCIONADO acordará la forma de recaudo para los seguros que presenten mora en el pago de la prima.	Agradecemos a la entidad aclarar como sera el pago por el costo del servicio de recaudo que será reconocido al BANCO por parte del OFERENTE SELECCIONADO	El valor del costo del servicio de recaudo será descontado del pago del mes de primas y se giró el excedente al Oferente Seleccionado.		
82	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	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: 1.1. La "Oferta de Condiciones incluida la postura económica" deberá estar firmada 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 entrega de oferta, es aceptada la firma digital de Representante legal. Entendiéndose como firma digital aquella realizada a mano alzada y digitalizada otorgándole a los documentos la misma validez y presunción de autenticidad de la que gozan los documentos suscritos físicamente para efectos de su valoración de conformidad con el artículo 5 del Decreto 2664 de 2012. En caso negativo, y de no permitirse esta firma, agradecemos a la entidad confirmar si para la firma electrónica, es permitida la realizada en la plataforma Certificamora la cual realiza el servicio de emisión de Certificados de firma digital acreditado por el Organismo Nacional de acreditación de Colombia ONAC.	La respuesta N° 11 atiende esta inquietud.		
83	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	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(los) reasegurador(es) está(n) inscrito(s) y actualizado(s) en Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REAGDEX). 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 soporte corresponde al certificado de la Pagina Web de la Superintendencia Financiera de Colombia.	Es correcta la apreciación.		
84	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	16.	N/A	N/A	Garantía De Seriedad De La Oferta:	12	N/A	N/A	N/A	Asegurado/ Beneficiario BANCO DE OCCIDENTE S.A. - Nit 890.300.279-4 Afiarado 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 C/OP) Objeto del seguro Garantizar la Seriedad de la Oferta para el proceso de licitación N° 3058 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 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	19	N/A	N/A	1. Presentación Y Entrega De Documentos Para Acreditar Los Requisitos De Admisibilidad Del Oferente Al Banco:	19	N/A	N/A	N/A	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 N° 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 2023, fecha y hora de cierre de la entrega de los "Requisitos de Admisibilidad (Básicos y Adicionales)".	Agradecemos a la entidad se establezca la entrega de estos documentos mediante correo designado por la entidad, esto 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 las Aseguradoras oferentes, alineándonos a practicas más sostenibles y responsables con el medio ambiente.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
86	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	19	N/A	N/A	Observación	19	N/A	N/A	N/A	CAPÍTULO III OFERTA DE CONDICIONES: EL OFERENTE se obliga a cumplir y mantener las condiciones aceptadas con el resto del "Pliego de Condiciones incluido los anexos", incluyendo coberturas, amparos y demás de 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 incluido coberturas y amparos establecidos por EL BANCO: Descripción Observación	Agradecemos a la entidad permitir que las Aseguradoras otorguen las coberturas de acuerdo con el detalle de las mismas contenidas en el Anexo N° 7	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		

N° 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	Numeral	Líteral	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Líteral	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación			
98	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 4	ANS Solicitudes dentro de la póliza B Oferente tendrá un periodo de 16 horas hábiles para definir la condiciones de aceptación de todo tipo de riesgo incluyendo (extra primados 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 nuevo solicitante como riesgo estándar.	Agradecemos a la entidad ampliar el periodo de definición de las condiciones de aceptación de todo tipo de riesgo incluyendo (extra primados 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.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
99	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 4	CONDICIONES OPERATIVAS VIDA GRUPO DEUDOR Proceso Facturación Electrónica Conciliación al Banco con intervención del área seguros - Gerencia de Operaciones y el Intermediario de Seguros del Banco Pago y Facturación con intervención del área seguros - Gerencia de Operaciones y el Intermediario de Seguros del Banco 10 PRIMEROS DIAS CALENDARIO DEL MES 2 Entre mes 2 y mes 3 B Banco contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la fecha de recaudo para entregar los recursos correspondientes al Oferente. Se generan las bases de datos de los riesgos a Conciliar DIA 11 DEL MES 3 Banco Genera el Desembolso Se definen los riesgos a ajustar DIA 14 DEL MES 3 Autorización de reporte de riesgos y primas al Oferente a cargo de área seguros - Gerencia de Operaciones y el Intermediario de Seguros del Banco DIA 15 DEL MES 3 El Intermediario de Seguros del Banco genera el reporte al Oferente para la generación de la factura electrónica digitado al Banco B Oferente no podrá tomar un plazo superior a 3 días hábiles DIA 16 DEL MES 3 Área Seguros - Gerencia de Operaciones consolida y aprueba la información a fin de que el Oferente pueda proceder con la emisión de la factura B Oferente inicia el proceso de emisión de la factura electrónica. DIA 20 DEL MES 3 B Oferente genera la factura electrónica, radica en la herramienta Titulo del Banco y entrega copia de la factura a la Gerencia de Operaciones (Área Operaciones de Seguros) quienes verifican que la información este acorde a la conciliación definida por las partes e inicia la trazabilidad de facturación al interior de la Gerencia. En (3) días la Gerencia de Operaciones (Área Operaciones de Seguros) procede a radicar y emitir en SAP la facturación recibida del Oferente Seleccionado. Al interior del Banco se garantiza el cumplimiento en la trazabilidad de los movimientos de la DIAN 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 5 días sea desembolsado al Oferente Seleccionado.	Agradecemos a la entidad aclarar en que fecha y mes se va a generar el pago correspondiente, dado que según la línea de tiempo, el pago diario para el mes 4, es decir 30 días después de la conciliación que se genera y ciera en el mes 3? Adicionalmente agradeceremos indicar si se va a realizar conciliación de producción dado que solo se habla del cobro correspondiente pero no de cartera.	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.	
100	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	Forma de cobro y pago de primas B 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. B Banco, el Intermediario de Seguros del Banco y el Oferente Seleccionado, revisarán dentro de los primeros diez (10) días hábiles posterior a la fecha de recaudo, la conciliación de las pólizas solicitadas, pagadas, pendientes de pago y los reembolsos entre otros.	Agradecemos a la entidad aclarar que pasara con los depósitos que se generen y que no se puedan aplicar, quizo por errores operativos de las partes y que no correspondan las primas a la aseguradora, se podran devolver de inmediato? según el resultado de la conciliación dado que no podemos quedarnos con dineros que no corresponden.	B Banco realizará el pago de las primas únicamente por los riesgos que hayan ingresado dentro del ramo de la licitación adjudicada. Por lo tanto, no se efectuara pago alguno por primas correspondientes a riesgos y/o clientes que no estén incluidos en los registros de conciliación.	
101	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	Forma de cobro y pago de primas 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.	Agradecemos a la entidad indicar si el soporte del pago se enviará a la aseguradora para poder validar en la cuentas bancarias.	Una vez realizado el pago de las primas, el Banco remitirá la información a los canales que el Oferente Seleccionado haya definido.	
102	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	Forma de cobro y pago de primas Banco genera el cobro de las primas junto con la cuota de cada uno de los créditos, para ser canceladas por parte de los clientes de acuerdo con las fechas de vencimiento pactadas con el cliente, incluyendo periodos de gracia o cambios en las fechas de pago. Estas primas corresponden al mes vencido, es decir, que si por ejemplo, la fecha de vencimiento para el pago de la cuota del crédito es Abril 2026, el seguro que se está causando corresponde al periodo Abril del 2026 o Mayo del 2026 y se reportará a cierre de Mayo del 2026, por ende, dado que la vigencia inicial del periodo de seguro es de Abril del 2026, en este ejemplo, este registro se reportará a el Oferente que tenga adjudicada la licitación para dicho periodo.	Agradecemos a la entidad indicar si las primas que se generan a raíz de periodos de gracia o cambios en las fechas de pago serán asumidas por el Banco? Adicionalmente indicar si se podrán identificar bajo estas tipologías de riesgo que se está causando corresponden al periodo de Mayo del 2026 o en las bases de conciliación que lleguen?	B Banco realiza el pago mensual de los primos correspondientes a los riesgos, independientemente de la existencia de periodos de gracia u otros conceptos relacionados con la cartera interna. 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.	
103	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 2	B 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 Asistencias especificando su interacción en este modelo con el Intermediario de Seguros, así mismo la estructura operativa y técnica (recursos 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.	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).	B Oferente Seleccionado debe garantizar la prestación de líneas y canales de atención con opciones creadas de manera exclusiva 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 la especificamente en la presente cláusula.	

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación						
104	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	PROCESO OPERATIVO PÓLIZAS ENTREGA CARTULAS: El Oferente Seleccionado debe garantizar la entrega máxima en 8 horas hábiles de las copias de pólizas vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovaciones. Proponer el canal de entrega (Herramienta digital diferente a carpeta repositorio)	Agradecemos a la entidad ajustar los tiempos con una periodicidad mensual, dado que las bases se reportaron de esta manera según ítems anteriores.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada. Las bases se remiten de manera mensual, no obstante como se indica en la cláusula, el Oferente Seleccionado debe garantizar la entrega máxima en 8 horas hábiles a los requerimientos ante los entes de control u solicitudes en el día a día desde distintos frentes de las copias de pólizas vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovaciones. Es importante que el Oferente Seleccionado, debe garantizar los tiempos oportunos ante los procedimientos para la gestión de reclamos, seguimiento y resolución de los mismos, así como cualquier valor agregado que garantice una experiencia eficiente y satisfactoria para los clientes de la entidad.				
105	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 5	PROCESO OPERATIVO PÓLIZAS El Oferente seleccionado deberá asumir y gestionar directamente el costo del envío físico y/o digital de la comunicación y certificado de póliza que se enviará a todos los clientes actuales, entendiéndose como Kit de Bienvenida, por medio del cual se informaran los cambios que resulten de las pólizas objeto de la licitación al igual que mensajes de texto, diviso 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 mecanismo de situación de información para garantizar la entrega del kit de bienvenida.	En las mesas de empalme con el Oferente Seleccionado se realizará el proceso de entrega de las respectivas bases para gestionar comunicados con poblamiento de CRM. Adicionalmente, a través del envío de Informe de gestión de Kit de Bienvenida que deberá remitir el Oferente Seleccionado de manera mensual con los negocios nuevos y de manera semanal antes de iniciar vigencia para el stock de asegurados, con el propósito de revisar y garantizar la entrega a través de los medios de comunicación que actualmente se tienen para los clientes vigentes (correo electrónico, teléfono celular y dirección de entrega en residencia) bajo la finalidad de facilitar la entrega al 100% de los certificados del Oferente Seleccionado.				
106	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 2	El Oferente 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 Oferente.	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 por 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 físico a la dirección de entrega. De acuerdo con la entrega del informe de gestión de envío de Kit de Bienvenida que el Oferente Seleccionado debe remitir, se realizará seguimiento y control a los asegurados los cuales en primera instancia se remitirá la información por correo en los casos donde la entrega no haya sido exitosa por distintos justificaciones como por ejemplo buzón no existente, spam, entre otros, se debe remitir a través de correo físico y reforzar con SMS.				
107	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	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: Océred. En las mesas de empalme con el Oferente Seleccionado se definirá el proceso para el pago de los siniestros.				
108	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	Anexo N° 8 - RFP Condiciones Operativas	N/A	Pag 6	VALORES AGREGADOS: El Oferente pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo satélite para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco en su defecto el Banco podrá solicitar al Oferente 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 asumida el costo por la misma aseguradora	No se acepta, se mantiene la condición. La respuesta N° 153 complemento esta inquietud.				
109	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	ANEXO N° 9 CARTA PRESENTACIÓN POSTURA	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 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	ANEXO N° 9 CARTA PRESENTACIÓN POSTURA	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 _____ acepta total y expresamente las condiciones <u>hasta el alcance la propuesta presentada</u> y exigencias contenidas en el Pliego de Condiciones que nos fue entregado y que se encuentra publicado en el portal web https://www.bancodeoccidente.com.co/licitacion-banca-seguros y nos comprometimos a dar cumplimiento de todos los requisitos contractuales establecidos en el mismo. Lo anterior, teniendo en cuenta que de conformidad con el art. 2.36.2.2.9 del Decreto 2555 de 2010, el Pliego de Condiciones es una oferta de contrato y la presentación de la postura implica la celebración del mismo, siempre que no exista una mejor postura.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.				
111	COMPAÑIA MUNDIAL 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 de(la) Reasegurador(es) que respaldar(n) 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	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																				El Oferente deberá especificar y alinear con el Banco, el modelo operativo, procedimientos, políticas, indicadores de gestión, esquemas de control de todo el proceso integral de seguros desde la inclusión, exclusión hasta el proceso de conciliación, liquidación y pago de primas, así como la estructura operativa y técnica (recurso humano y plataforma tecnológica) que pondrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de los procesos integrales de las pólizas objeto de licitación. Dentro de su propuesta deberá especificar qué recursos tendrán 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 debe 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 el 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 Oferente 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	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																				El Oferente deberá especificar y alinear con el Banco, el modelo operativo, procedimientos, políticas, indicadores de gestión, esquemas de control de todo el proceso integral de seguros desde la inclusión, exclusión hasta el proceso de conciliación, liquidación y pago de primas, así como la estructura operativa y técnica (recurso humano y plataforma tecnológica) que pondrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de los procesos integrales de las pólizas 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 todas las oficinas en donde EL BANCO tenga presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla.	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	El personal con dedicación total y parcial a la gestión y administración de la cuenta, deberá estar ubicado en las instalaciones de la aseguradora soportando 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 Oferente Seleccionado deberá garantizar y respaldar 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 que el Banco e Intermediario de seguros requiera.

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página		N°	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem					Página	N°	Nombre de la Pestaña
114	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	condiciones operativas vida 4 grupo deudor		El 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 mismo la estructura operativa y técnica (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 al BANCO en todas las oficinas en donde EL BANCO tenga presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla.	solicitamos por favor aclarar si la estructura tecnica y operativa es necesaria debe ser de carácter exclusivo dentro de las instalaciones del banco o desde las instalaciones de mundial	La respuesta N° 113 atiende esta inquietud.
115	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	condiciones operativas vida 5 grupo deudor		proceso de conciliación, facturación y pago de primas, así mismo la estructura operativa y técnica (recurso humano y plataforma tecnológica) que pondrá a disposición del BANCO para el manejo y administración de los procesos integrales de las pólizas 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 todas las oficinas en donde EL BANCO tenga presencia, o en aquellas en donde proyecte tenerla. La estructura debe 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 el cual debe tener su sede de operación en Cali. 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 Intermediario de Seguros, así mismo la estructura operativa y técnica (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.	solicitamos respetuosamente al banco aclarar si el requerimiento del personal necesario debe operer desde las instalaciones del banco o desde las instalaciones de mundial	La respuesta N° 113 atiende esta inquietud.
116	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	condiciones operativas vida 8 grupo deudor		El Oferente deberá confirmar su participación, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el análisis, diseño e implementación de las herramientas tecnológicas o Web Services, requeridos. En el caso del ramo de vida, se deberá especificar si existe conexión o integración con los sistemas del Banco. Además, todo el modelo 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 tecnológicas y de web service con las que cuenta el banco para la concexion e integración de los mismos	El Oferente debe garantizar a través de aplicativos propios las herramientas de cotización livianas o integración via Web Service al intermediario de seguros.
117	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	condiciones operativas vida grupo deudor		El Oferente deberá especificar el modelo completo de envío del kit de póliza, incluyendo los procedimientos para su entrega en la adjudicación, en los procesos de emisión y en las renovaciones. Asimismo, deberá detallar el modelo de envío de exclusión, cuando así lo define el Banco. Todo este esquema debe estar coordinado y alineado con el Intermediario de seguros del Banco. Adicionalmente, el Oferente deberá presentar un folio gramado y una descripción detallada de los procesos relacionados con la expedición y envío de pólizas, siniestros, cartera y novedades. Estos procesos deberán cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para cada actividad.	agradecemos especificar que contiene el kit de póliza	El kit de bienvenida contiene el envío a cada asegurado del stock + clientes nuevos de la caratula de la póliza, condicionado/flip de cara al cliente con las condiciones específicas regidas bajo del proceso de licitación adjudicado, piezas con líneas y canales de atención, proceso para reclamaciones de siniestros y resumen de principales beneficios/coberturas.
118	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	condiciones operativas vida grupo deudor		El Oferente 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 incluya el cambio de Oferente. Este proceso deberá iniciarse con al menos 45 días de antelación al inicio de la nueva vigencia, conforme a lo acordado entre el Banco y el Oferente. El Oferente asumirá los costos de impresión, sobres, papelería y envío de los comunicados. Además, deberá presentar un informe de gestión obligatorio que incluya: Comunicados enviados/Comunicados rechazados/Comunicados entregados/Comunicados devueltos/Lista custodia y administración de las guías de Courier y de los comunicados devueltos será responsabilidad del Oferente. El Banco, en conjunto con el Oferente, 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	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	condiciones operativas vida grupo deudor		El Oferente deberá remitir un informe de gestión del envío, en el cual se detalle el proceso de comunicación a los clientes mediante SMS (Mensajes de Texto al celular). Este informe deberá incluir, de manera 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	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	proceso de factura electronica		DIA 20 DEL MES 3 El Oferente genera la factura electrónica, radica en la herramienta Titonio del Banco y entrega copia de la factura a la Gerencia de Operaciones (Área Operaciones de Seguros) quienes verifican que la información este acorde a la conciliación definida por las partes e inicia la trazabilidad de facturación al interior de la Gerencia. En (3) días la Gerencia de Operaciones (Área Operaciones de Seguros) procede a radicar y emitir en SAP la facturación recibida del Oferente Seleccionado. Al interior del Banco se garantiza el cumplimiento en la trazabilidad de los lineamientos de la DIAN 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 5 días sea desembolsado al Oferente Seleccionado.	agradecemos por favor informar como es el procedimiento del cargue de factura en la plataforma Titonio	Se comporte el instructivo para la radicación de facturas en la herramienta Titonio.
121	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	proceso operativo póliza		ENTREGA CARATULAS. El Oferente Seleccionado debe garantizar la entrega máxima en 8 horas hábiles de las copias de pólizas vigentes solicitadas por el cliente sean nuevas y/o renovaciones. Proponer el canal de entrega (Herramienta digital diferente a carpeta repositorio).	solicitamos al banco permita que la entrega maxima sea de 16 horas hábiles	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
122	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A. DE													8	CONDICIONES OPERATIVAS VIDA GRUPO DEUDOR		ORIGEN DE LA PQR'S	solicitamos al banco nos suministre el promedio de PQR'S que recibe la cuenta	El promedio mensual de PQR'S es de 30 casos por mes.

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	Numeral	Literal	Ítem	Página	Nº	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem				Página	Nº	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación
123	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																EL OFERENTE deberá contar con un(os) Reasegurador(es) que respalde(n) 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(los) Reasegurador(es) que respaldará(n) 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. 15.2. Certificación de la Superintendencia Financiera de Colombia donde certifique que el(los) reasegurador(es) está(n) inscrito(s) y actualizado(s) en Registro de Reaseguradores y Concedores de Reaseguros del exterior (REACODEX). 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 Oferente deberá contar con su respaldo de reasegurador realizando sus cálculos actuariales que le permitan definir dicho porcentaje de respaldo, es importante presentar una certificación que cumpla con lo requerido por el banco.	
124	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																Para consulta y análisis se remite el Anexo N° 4 donde se detalla la "Red de Oficinas del BANCO" a nivel nacional.	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si la aseguradora seleccionada debe contar sucursal y/o franquicia en estas ciudades	Es correcta la apreciación.	
125	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																Convenio de Recaudo	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si el recaudo sera por asegurado o crédito, teniendo en cuenta que pueden existir asegurados con codeudor.	El proceso de recaudo de las primas es gestionado directamente por el Banco a través de sus sistemas de cartera. El recaudo se realiza por cada uno de los contratos, sin distinción de si cuentan con codeudor y/o colocalitario.	
126	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.											5			sinistralidad	v2 y v3	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar el motivo por el cual hay sinistralidad con el mismo numero de siniestro, pero diferentes valores	<ul style="list-style-type: none"> Pagos de saldo de deuda. Pagos a beneficiarios por excedentes. Pagos de honorarios de ajustadores o investigadores. 		
127	COMPAÑIA MUNDIAL 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, o si deberá mantenerse algún tipo de condición actual.	La respuesta N° 89 atiende esta inquietud.	
128	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																Generalidades	¿La tasa suministrada aplicará para todas las modalidades de crédito?	Es correcta la apreciación.	
129	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																Condiciones técnicas	Cordialmente solicitamos informar en promedio cuantos asegurados son enviados mensualmente a toma de exámenes médicos o laboratorio	El promedio son 8 clientes mensuales para el negocio naciente /o clientes con retanqueo para la toma de exámenes médicos y laboratorio.	
130	COMPAÑIA MUNDIAL 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, todo 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	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																PROYECCION	Agradecemos suministrar la proyección mensual de crecimiento de la póliza para los siguientes 24 meses.	La respuesta N° 79 atiende esta inquietud.	
132	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																CRECIMIENTO	¿Agradecemos informar cual ha sido el porcentaje de crecimiento de la cartera en los últimos tres (3) años.	La respuesta N° 79 atiende esta inquietud.	
133	COMPAÑIA MUNDIAL 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: 45 años. Edad máxima de permanencia: 70 años	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
134	COMPAÑIA MUNDIAL SEGUROS S. A.																Generalidades	<p>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 realiza por medio de texto en la póliza o información externa vía correo electrónico):</p> <p>*Recordar que, de acuerdo con la establecida 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.</p> <p>¿Cómo se calcula el precio del seguro?</p> <p>El precio de seguro (prima de seguro) se calculará teniendo en cuenta el saldo insoluto de la deuda* multiplicada por la tasa negociada entre la Entidad Financiera y la Aseguradora.</p> <p>*Saldo insoluto: Se entiende por saldo insoluto, el capital no pagado más los intereses corrientes calculados a la fecha.</p> <p>No olvides que, si diligenciate el cuestionario de declaración de asegurabilidad para el ingreso a la póliza, la tasa puede variar dependiendo de la información registrada"</p>	Actualmente se incluye la información de los endosos, 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 parte.	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 parte.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
136	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.						1	Acuerdo de confidencialidad										Recomendamos sea incluida una cláusula anticorrupción en 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 DISPOSICIONES FINALES:	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. Igualmente, se recomienda establecer la indemnidad de manera bilateral.	Se sugiere la obligación del cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos personales sea establecida de manera bilateral. Igualmente, se recomienda establecer la indemnidad de manera bilateral.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
138	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.								CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES:	2. INDEPENDENCIA LABORAL		38						En virtud de los lineamientos coporativos, 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 coporativos, 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.

N° 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	Numeral	Líteral	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Líteral	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación								
139	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.																15. DISPOSICIONES FINALES: CAPÍTULO IV. 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.																15. DISPOSICIONES FINALES: CAPÍTULO IV. CIBERSEGURIDAD	ix	46			En virtud de los lineamientos coporativos, no podemos aceptar la realización de auditorías, inspecciones o supervisión.	En virtud de los lineamientos coporativos, 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.																15. DISPOSICIONES FINALES: CAPÍTULO IV. 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 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.	
142	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.												40, 41				6. CLAUSULA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES FINALES:					En virtud de los lineamientos coporativos, 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 coporativos, 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.																1. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LOS REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL OFERENTE AL BANCO: CAPÍTULO II. INFORMACIÓN 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.																3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	A	1 Anexo N° 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.																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 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 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 las últimas tres vigencias 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.																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 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 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			ANEXO 14 - COLUMNA 14-PRIMA MENSUAL ANEXO 13 - 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 13, la tasa mensual para el rango de edad de 18 a 40 años se indica 1.99972% y en el Anexo 14, la tasa que se calcula para este mismo rango es 0.17%	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 Asegurados" describe la tasa que tienen nuestros asegurados, la cual podría contener un % de extra prima y esto hace una diferencia entre ambos tasas.	
148	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.																		4			HIPOTECARIO HABITACIONAL	Agradecemos incluir en el censo de asegurados el sexo / genero de los mismos (masculino o femenino)	Dentro de la base donde se capturan los datos del cliente no se tiene incluida esta cailla por lo tanto no se detalla en el Anexo N° 4 "Información de Asegurados"	
149	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.																		5			Siniestralidad	Amablemente solicitamos nos informen el estado de los siniestros con ítems tales como: "Objetado", "Pagado", "Pendiente" etc., dentro de las hojas informadas	Esta información es propia al manejo de cada Oferente	
150	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.																		5			Siniestralidad	Amablemente solicitamos nos aclaren 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"	Cobertura Primera Pérdida El Oferente presentará como alternativa separada una cobertura a primera pérdida con una tasa especial cuando en la misma operación existan 2 asegurados.	Lo que la clausula 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				Anticipo de indemnización - 85% del valor asegurado, con el aviso de siniestro y la demostración de la pérdida.	El anticipo por parte del Oferente se hará una vez cumplidos los análisis que determinen 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 Oferente pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo satélite para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco o en su defecto el Banco podrá solicitar al Oferente realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el periodo de vigencia de la licitación.	Agradecemos nos informen el perfil solicitado para esta profesional de apoyo, el salario base y demás erogaciones constitutivas de salario (variables, incentivos, ect) que se tienen definidos actualmente para dicho profesional si existe como sueldo de la aseguradora	La contratación del recurso estará a cargo del Banco por lo cual el Oferente realizará un único pago por el costo total del funcionario en la vigencia, estimando el costo del funcionario mensual por \$2.700.000
154	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.																		8			"CONDICIONES OPERATIVAS VIDA GRUPO DEUDOR"	VALORES AGREGADOS El Oferente pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo satélite para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco o en su defecto el Banco podrá solicitar al Oferente realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el periodo de vigencia de la licitación.	En el evento en que el banco solicite el costo equivalente de dicho funcionario por el periodo de vigencia, agradecemos informar el valor de dicho costo.	La respuesta N° 153 atiende esta inquietud
155	MAPFRE SEGUROS GENERALES COLOMBIA S. A.																		8			"Condiciones Comerciales Vida Grupo Deudor"	Revocación por parte del Oferente (certificados individuales). Asimismo el estado de cobros de siniestros y/o cancelaciones de pólizas de los asegurados como intermediarios de seguros al BANCO una vez haya realizado la notificación correspondiente.	Observamos que se menciona el "intermediario de seguros del Banco"; agradecemos informar que intermediario tiene actualmente contratado para esta póliza y cual es el porcentaje de intermediación pagado por la aseguradora actualmente.	La respuesta N° 80 atiende esta inquietud

N° 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	Plegio de Condiciones					Anexo								
		Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem				Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	
156	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		"Condiciones Comerciales Vida Grupo Deudor"	Prexistencias	La Compañía otorga un cupo individual de \$300.000.000 para cubrir prexistencias de salud para el empuje de Vida e Incapacidad Total y permanente de una o varias operaciones, hasta este límite no será necesario el diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, en caso de superar este monto deberá cumplir los requisitos de asegurabilidad estipulados por la compañía.	Podrían por favor precisar cómo se daría el manejo de este cupo individual?	El manejo de la cláusula de prexistencias se debe otorgar hasta la suma de \$300.000.000 por cada deudor y esta suma puede ser en una o varias operaciones de crédito, hasta la suma de prexistencias el asegurado no diligenciará solicitud de seguro, la cláusula se entiende a cubrir prexistencias para el empuje de vida e incapacidad total y permanente.	
157	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		"Condiciones Comerciales Vida Grupo Deudor"	Cláusula especial	Para efectos de esta póliza, queda acordado que siempre y cuando el Banco de Occidente cumpla a cabalidad con todos los controles internos que la organización tiene establecidos para la financiación de préstamos e inclusión en la póliza tomada por los deudores del Banco, el Oferente pagará las indemnizaciones a las que haya lugar.	Podrían confirmar el alcance de esta disposición teniendo en cuenta que el pago de las indemnizaciones se haría luego del respectivo análisis de cada solicitud de indemnización?	El Banco solicitará el pago de la indemnización con la debida presentación de los soportes que sustenten que el cliente ya tenía un vínculo comercial con esta entidad.	
158	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		"Condiciones Comerciales Vida Grupo Deudor"	Anticipo indemnización	85% del valor asegurado, con el aviso de siniestro y la demostración de la pérdida.	¿Cómo se manejarían los casos en los que luego de la definición de la solicitud de indemnización se llegue a la conclusión que no cumple con las condiciones del contrato de seguro? ¿dónde se establecería el límite de devolución de dichos dineros?	La respuesta N° 152 atiende esta inquietud	
159	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		Convenio recaudado	de Convenio recaudado	N/A	¿Habría lugar a negociar modificaciones del contrato de recaudado con la aseguradora que resulte aplicadas? Por ejemplo, si es necesario hacer alguna precisión en el plazo con el traslado de la prima para que no quede atado solo al momento en que el Banco recauda y puede delimitarse corte o alguna otra condición más objetiva que no dependa solo de la gestión del Banco?	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
160	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Confirmar que en caso de causación de impuestos de timbre con ocasión de la adjudicación, el Banco asumirá dicho concepto en su calidad de agente retenedor.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
161	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El Banco tiene previsto adicional a la suscripción del convenio de recaudado la suscripción de algún otro contrato para formalizar la adjudicación de la licitación? En caso de respuesta afirmativa por favor compartir modelo de contrato y explicación del planteamiento que se realizaría para que no se cause impuesto de timbre también sobre dicho contrato.	No, este es el único proceso de licitación que se adelanta según el objeto detallado.	
162	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Por favor indicar si dentro de los formatos firmados por el cliente este garantiza al Banco a recibir en su nombre por parte de la aseguradora los valores por concepto de prima no devengada, de ser así por favor indicar en qué formato y otorgar en el plegio que dicha autorización estará disponible para la aseguradora en caso de requerir. Si no existe autorización por parte del cliente, por favor compartir a través de qué mecanismo el Banco le garantiza a la aseguradora la efectiva entrega del valor de prima no devengada al asegurado.	La modalidad de pago mensual, no se genera liquidación de primas no devengadas. Esto se debe a que, el Banco realizará el pago de primas de forma mensual y no por la anualidad completa de la prima.	
163	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		N3058 Anexo N7 RFP Condición Comercial Vinal	Página N° 7 de 7	Cobertura Primera Périda: objeto de esta licitación. Cobertura Primera Périda El Oferente presentará como alternativa separada una cobertura a primera pérdida con 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%).	Esta cobertura existe actualmente, o se contempla como una alternativa nueva? Si existe pueden indicarnos las pólizas del banco para otorgar esta opción	La cobertura está vigente y no tiene una política interna definida para otorgarla.	
164	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		Cobertura para IMC (Índice de Masa Corporal) sin extra prima	Página N° 5 de 7	inferior a 35	En esta descripción no es clara la aplicación de extraprima por IMC, para valores superiores a 35 la compañía de seguros designa la tabla que tiene estipuladas para esta medición?	Todos los valores que superen el IMC de 35, se entiende que son calificadas con extra prima, el Banco suministró el Anexo N° 28 con la tabla de extra prima.	
165	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		Límite Máximo Individual por Deudor	Página N° 4 de 7	Límite Máximo Individual por Deudor \$5.000.000.000 para la suma de varias operaciones. El Oferente deberá indicar los requisitos adicionales en caso de requerir una suma asegurada individual superior a los \$5.000.000.000 si hay una o varias obligaciones. Deberá indicar además el procedimiento a seguir para deudores que superen el cúmulo de obligaciones arriba indicado con un ANS máximo de 3 días hábiles.	El límite máximo asegurado para cada deudor es de \$5.000.000.000, si sobrepasa el límite, como se indica en la cláusula, el oferente seleccionado no debe de proponer un límite mayor a este.	Por el contrario, debe indicar los requisitos adicionales en caso de requerir una suma asegurada individual superior a los \$5.000.000.000 si hay una o varias obligaciones y especificar el procedimiento a seguir para deudores que superen el cúmulo de obligaciones, con un ANS máximo de 3 días hábiles.	
166	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													7		Operatividad de la Póliza	Página N° 4 de 7	a póliza de Vida Grupo Deudores será contratada a valor global, sin relación de asegurados, el run off y las nuevas operaciones se enviarán al Oferente.	Agredecemos a la entidad confirmación para los asegurados actuales deben mantener las tasas que troen en la vigencia actual y en la relación existen diferencia de tasas que se presenta actualmente en la base de asegurados, la tasa y prima bajo la cual serán emitidas las pólizas en stock objeto del tratado de compañía de seguros.	La información requerida se encuentra en el Anexo N° 11 Oferta Económica, NUMERAL 3 del campo "El Oferente deberá tener en cuenta en la Tarifa Seguro Cliente"	
167	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													ANEXO N° 11		N3058 Anexo N11 RFO Oferta Económica Vinal	Página N° 1 de 1	3) La Oferta Económica presentada por el Oferente por rango de edades) que se adjudicará aplicará para el stock que entregará el BANCO al OFERENTE SELECCIONADO, de igual forma para las nuevas inclusiones que se originen a partir del 31 de mayo de 2026 a las 00:00 Horas.	en la oferta económica se dice que la tasa que se adjudicará aplicará para el stock y para las nuevas inclusiones, es decir se aplicará la tasa nueva a todos los asegurados incluidos los de cartera actual?	Es correcta la apreciación.	
168	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													ANEXO N° 11		N3058 Anexo N11 RFO Oferta Económica Vinal	Página N° 1 de 1	4) La tasa que será considerada para la adjudicación en la Audiencia Pública es la "Tasa Ponderada Mensual expresada en porcentaje a seis (6) decimales".	4.1) Dando cumplimiento a la normatividad el OFERENTE SELECCIONADO deberá calcular su tasa de la siguiente manera: "La postura debe presentarse en sobre cerrado, en los términos del art. 2.36.2.2.15 y el parágrafo 1 del art. 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010. En el evento que se presenten tarifas diferenciales por rangos se debe calcular la tasa total con el promedio ponderado del valor asegurado de la cartera actual, con base en la información suministrada para presentar la postura."	se presenta tarifa por rangos de edad se debe presentar una tasa única para la cartera actual?	La información requerida se encuentra en el Anexo N° 11 Oferta Económica, NUMERAL 3 del campo "El Oferente deberá tener en cuenta en la Tarifa Seguro Cliente"
169	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.															Fase "Condiciones" Anexo N° 11: 2. Servicio de recaudado de primas	2. Servicio de recaudado de primas	Página N° 39 de 52	Agredecemos a la entidad aclarar el COSTO DEL SERVICIO DE RECAUDO, por favor solicitamos aclarar como aplicar el cobro, si se aplica por cada transacción mes o como esta definido?	La respuesta N° 81 atiende esta inquietud.	
170	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													Anexo N° 7		Anexo N° 7-A - Tabla Extraprimas	Todas	Agredecemos a la entidad que la compañía de seguro pueda poner sus propios extraprimas automáticas con base en sus pólizas y condiciones.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
171	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													Anexo N4		N3058 Anexo N4 Información de Asegurados	Todas	Agredecemos a la entidad que para los asegurados actuales se pueda informar extraprima, caso de la extraprima y coberturas actuales afectadas	Se actualiza y se remite Anexo N° 4 "Base de asegurados" que incluye los detalles de los riesgos con extra prima, información que se encuentra a corte oct/25, ya que al entregar el "Plegio de Condiciones" se aportó información a corte ago/25.	Los campos adicionales que se requieren de esta base serán revisados en las mesas de implementación.	

N° de Solicitud 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				Fila de Ubicación		
		Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem					Página	N°
172	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													Anexo N4	N3058 Anexo N4 Información de Asegurados	Todas	Agradecemos a la entidad incluir dentro del anexo N4 "base de asegurados" la relación de los cedentarios y/o colocatarios asegurados, a fin de revisar la opción de cobertura a primer párida.	Se actualiza y se remite Anexo N° 4 "Base de asegurados" donde se incluye la relación de cedentarios y/o colocatarios asegurados, información que se encuentra a corte oct/25, ya que al entregar el "Pliego de Condiciones" se aportó información a corte ago/25.	
173	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													Anexo N° 7 -	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, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, conmoción civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radioactividad 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 Información de Asegurados	Todas	Se solicita a la entidad, por favor confirmar dentro de la relación de asegurados, que asegurados tienen valor asegurado sobre el saldo insoluto y quien sobre saldo inicial, todos con sobre saldo insoluto?	El seguro de vida es calculado sobre el saldo insoluto para los negocios desembolsados a partir de junio 2025, antes 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 liquidó la prima de vida de forma automática sobre el saldo de la deuda, para las obligaciones desembolsadas hacia atrás continúan operando con el modelo que se tenía anteriormente. • 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 habitacional se realiza el ajuste de prima solo por solicitud del cliente.	
175	ZURICH COLOMBIA SEGUROS S. A.													Anexo N° 7 - RFP Condiciones Comerciales "Vida Grupo Deudor"	Operatividad de la Póliza	Página N° 4 de 7	La póliza de Vida Grupo Deudores será contratada a valor global, sin relación de asegurados, el run off y las nuevas operaciones se enviarán mes vencido al Oferente.	Se solicita a la entidad, por favor confirmar como será la entrega de información de la cartera actual, como es valor global, sin relación de asegurados?	Esta información será revisada con el Oferente seleccionado en las mesas de empame 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 inclusion y exclusion, donde Inclusion es el numero de colocaciones o desembolsos acumulados año 2025 a agosto de 3.166 creditos y las cancelaciones de creditos han sido 1.721.	<ul style="list-style-type: none"> Total Inclusiones 4.014 Promedio inclusiones (mes): 401 Total Exclusiones 2.359 Promedio exclusiones (mes): 235 Total pólizas externas endosos nacientes:12 Promedio endosos 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 Masivas	Solicitamos amablemente pueda compartir una descripción a cada uno de los tipos de inclusión, mencionados en el anterior campo.	<ul style="list-style-type: none"> Naciente: Negocio nuevo a nivel de la póliza por la originación del crédito. Naciente Cesión u Re inclusión por error: Corresponden a modificaciones de las pólizas incluidas, que requieren ajustes posterior a la emisión de las mismas. Recuperación endosos y Masivas: 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	Sinistralidad	general	Compos del Informe: PRIMA_SVIDA PRIMA_ALFA PRIMA_CEDIDA PRIMA_RETENIDA REEMBOLSO_REASEGURO PAGO_RETENIDO	Teniendo en cuenta los campos del informe de dicho anexo y mencionados en la celda anterior, agradecemos confirmar si la cuenta 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 neto a 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	pagina 2	Muerte por cualquier causa	Objeto: 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 periodos de carencia). Aplica desde el otorgamiento del crédito 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, conmoción civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radioactividad 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: " Si el seguro se extiende a cubrir Guerra Interior y exterior, hostilidades u operaciones bélicas, sedición, asonada, conmoción civil, motín, terrorismo, fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas bacteriológicas o químicas desde la iniciación de la póliza"	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.
181	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.													7	pagina 2	Desaparición / muerte presunta incluido secuestro y/o terrorismo	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.

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación					
182	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.												7		pagina 3	Amparo Automático	Se concede amparo automático a todo nuevo solicitante con sumas aseguradas en una o varias operaciones de crédito hipotecario desde \$300.000.001 hasta \$3.000.000.000 y 78 años sin requisitos médicos adicionales solo declaración de estado de salud, por un periodo 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, indicando claramente si es aceptado como riesgo estándar, subestandar con extra primas y/o limitaciones, riesgo no asegurable o riesgo capitalizado solo en los casos que por condiciones medicas según declaración de estado de salud del solicitante se requiere a criterio médico historia y/o reportes médicos adicionales	Solicitamos disminuir el tope máximo para este rango de amparo automático en cuantías las operaciones de crédito. Esto es que el rango se defina de \$300.000.001 hasta \$1.000.000.000 y 78 años sin requisitos médicos adicionales solo declaración de estado de salud, por un periodo de 30 días	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.			
183	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.												7		pagina 4	Rango de Edad (tanto para vida como para incapacidad total y permanente)	Mínimo de Ingreso: 18 años Máximo de Ingreso: 78 años Permanencia limitada	Solicitamos amablemente modificar la condición de rango de edad de la siguiente manera: Mínimo de Ingreso: 18 años Máximo 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		pagina 7	Cobertura Primera Perdida	El Oferente presentará como alternativa separada una cobertura a primera perdida con 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 transcurso de la vigencia decida incluir otro beneficiario también al 100%	Solicitamos se de un alcance con mayor 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 último, si nos pueden dar detalle desde el anexo de información de caso que en el asegurado 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° 3058	Vida Grupo Deudor	Tasa de Prima Mensual expresada en porcentaje, (a seis (6) decimales): 18 a 40 años 41 a 69 años 70 a 79 años >=80 años	Agradecemos confirmar si las tasas presentadas por los oferentes aplican 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_REC_AUDD_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.												30				CAPÍTULO II OFERTA DE CONDICIONES 4. ANEXOS QUE ACOMPAÑAN EL 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.																General	General	General	General	Solicitamos por favor confirmar si en esta licitación participa algún intermediario de seguros. Si es así, agradeceremos mencionar cuál es el % de comisión para dicho intermediario.	La respuesta N° 80 atiende esta inquietud
189	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.																		Generalmente 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 política de Seguridad de la Información cuando un correo electrónico tiene adjunto una carpeta comprimida la aplicación de antivirus no permite que la información Ingreses el Banco debido a que no se ejecuta el antivirus, se revisó puntualmente el caso que expresa el Oferente permitiendo que al corte de la fecha el dominio de este Oferente 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 aclaración?	Es correcta su apreciación		
191	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.																		Agradecemos nos confirmen cual es la aseguradora actual	La respuesta N° 77 atiende esta inquietud.		
192	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S. A.																		Por favor nos compartan 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 ecológico	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, agradeceremos autoricen entrega de los documentos que requieran físicamente sea solo en usb, medio magnético, imprimir este tipo de procesos tiene un impacto ambiental muy fuerte, más sabiendo que somos varias aseguradoras en el mismo proceso.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		
195	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N7				AMPARO AUTOMATICO: Se solicita ajustar los rangos de valores asegurados, y edades, ya que el límite de 3.000 millones con solo solicitud de seguro es muy alto para la evaluación del riesgo por parte del a garantía	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.			
196	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N7				COBERTURA PARA INC: Se solicita disminuir el porcentaje máximo para aplicación de extraprima	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.			
197	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N3					Agradecemos suministrar la información estadística más actualizada, así como las bases de asegurados y siniestralidad, de ser posible con corte a noviembre.	Se atiende la inquietud actualizando y remitiendo los anexos que se detallan a continuación a corte oct/25: • Anexo N° 4 "Informe de Asegurados" • Anexo N° 5 "Informe de Siniestralidad"		
198	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N11					Servicio de Recaudo de primas: Aclarar si el cobro es mensual y si es por crédito o por asegurado	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 COLOMBIA												7					EL OFERENTE deberá diligenciar el Anexo N° 1 "Correos Electrónicos Autorizados" a fin de que una vez se defina EL OFERENTE SELECCIONADO, EL BANCO proceda a remitir el link a través de la herramienta Proveedor para efectuar la entrega de los documentos que se detallan a continuación, el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la entrega de estos soportes será máximo de 8 días hábiles una vez confirmada la notificación de adjudicación	Agradecemos a la entidad se confirme si el Anexo N° 1 "Correos Electrónicos Autorizados", debe ser entregado en los requisitos de admisibilidad o con la oferta	En el Pliego de Condiciones, CAPÍTULO I, NUMERAL 5 "INFORMACIÓN NECESARIA PARA SER PROVEEDOR DEL BANCO" y en el CAPÍTULO VI "RESUMEN DE ANEXOS Y DOCUMENTOS DEL PUEGO DE CONDICIONES" se dan las instrucciones de la entrega del Anexo.		
200	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA												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 nos autorice emitir las pólizas matricas con horario iniciando a las 23:59, toda vez que nuestro sistema está configurado en esta zona horaria	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.		

N° de Solicitud de 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestaña	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°				Nombre de la Pestaña
201	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	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 el personal in-house	La respuesta N° 153 atiende esta inquietud
202	ASEGURADORA SOLIDARIA 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 COLOMBIA	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 N° 8 "Condiciones Operativas" se aporta el detalle del proceso de Facturación Electrónica
204	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	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 d elas primas.	La pregunta no fue clara para ser atendida por el Banco
205	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	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 e la cuenta	<p>El Oferente Seleccionado debe contemplar aspectos clave como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación de la API, acceso y autenticación, entorno de desarrollo, conectividad y red, así como el manejo de errores y excepción de la siguiente manera: • 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 o tokens JWT, garantizando la protección de la información y el cumplimiento de las políticas de seguridad del Banco. • Entorno de desarrollo: Disponibilidad de entornos de prueba (sandbox) que permitan validar la integración sin afectar los sistemas productivos, así como herramientas y librerías compatibles para facilitar el desarrollo. • Conectividad y red: Requisitos 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 según sea necesario. • Manejo de errores y excepciones: Definición clara de códigos de error, mensajes y protocolos para la gestión de fallos, así como estrategias para reintentos y monitoreo que aseguren la continuidad operativa. <p>Lo indicado anteriormente, garantizará una integración robusta, segura y eficiente, alineada con las mejores prácticas del sector y las necesidades operativas del Banco e intermediario de seguros, las cuales desarrollarán con el Oferente Seleccionado en las mesas de implementación.</p>
206	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	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 retorno adicional, % de marketing o similares"	<p>En pliego de condiciones no está contemplado de manera directa la inclusión de estas bolsas o retornos adicionales, no obstante, el Oferente 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.</p> <p>Ad mismo, se resalta que los ayudo ventas y piezas digitales son requeridas durante toda la vigencia de la licitación y de utilización física y digital, así mismo podrán ser requeridas en cualquier volumen si el Banco así lo solicita de acuerdo a necesidad y dinámica del negocio.</p>
207	ASEGURADORA SOLIDARIA COLOMBIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A										Agradecemos a la entidad confirmar si el Banco requiere revisión de pólizas endosadas, cual es el volumen promedio y si cuenta con un plan de recuperación, cual sería la ejecución operativa y comercial de este canal de endosos.	El Oferente Seleccionado debe brindar soporte al proceso transverso de endosos desde su revisión hasta la cotización de bases y emisión masiva de los mismo, mediante los controles establecidos en los manuales de procesos del Banco en conjunto con el intermediario, a través del seguimiento y control mensual a la presentación/renovación de endosos de los clientes ante el Banco, como a su vez, la cotización e inclusión masiva a los riesgos que no presenten póliza vigente, evitando riesgos de no cobertura a la garantía y por ende asegurabilidad en pre a la entidad financiera.

N° 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	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación	Capítulo	Numeral	Literal	Ítem	Página	N°	Nombre de la Pestana	Fila de Ubicación				
208	ASEGURADORA SOLIDARIA 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	Amablemente agradecemos a la Entidad confirmar si en el marco de la gestión de siniestros se requieren indicadores específicos de tiempos de respuesta y niveles de satisfacción en la atención	Los indicadores específicos de tiempos de respuesta para Siniestros se encuentran detallados en el Anexo N° 8 Condiciones Operativas, Fila 173 y Fila 179, en el caso de los niveles de satisfacción serán evaluados en los comités de Siniestros en conjunto con el Oferente Seleccionado, el Intermediario de Seguros y El Banco de acuerdo con las necesidades requeridas.		
209	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE	2	2.2	A	17												Suministrar mínimo tres (3) certificaciones de entidades financieras, bancarias, cooperativas, netas (comercialización de productos masivos) o sector (red o pública) en que 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. Fecha de expedición no superior a 180 días a la fecha de apertura de esta convocatoria.	Solicitamos permitir que la fecha de expedición de las certificaciones solicitadas sea superior a seis meses, incluso se permita hasta dos años antes de la presentación. En el pliego se indican que son 180 días máximo, tiempo que para las aseguradoras resulta muy escaso debido a la logística que se requiere para obtener la certificación del contratista.	No se acepta, se mantiene la condición solicitada.	
210	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE											8	6	4			VALORES AGREGADOS: El Oferente pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo satélite para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco en su defecto el Banco podrá solicitar al Oferente realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el periodo de vigencia de la licitación.	Por favor indicar si actualmente tienen el funcionario en el banco o por el contrato se está pagando al banco el equivalente al mismo	En la vigencia actual no se cuenta con un funcionario de la compañía de seguros dentro de la instalaciones del Banco, para el presente proceso de licitación, la contratación del recurso estará a cargo del Banco, por lo cual el Oferente realizará un único pago por el costo total del funcionario en la vigencia, indicado en la respuesta N° 153 y 154.	
211	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE											8	6	4			VALORES AGREGADOS: El Oferente pondrá a disposición del BANCO un funcionario como una unidad de apoyo satélite para manejo operativo de la póliza, el funcionario estará ubicado en instalaciones del Banco en su defecto el Banco podrá solicitar al Oferente realizar un pago equivalente al costo de un funcionario por el periodo de vigencia de la licitación.	De que depende que se determine si es el funcionario en el banco o el valor equivalente del mismo	La respuesta N° 153	
212	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														2		2. Servicio de recaudo de primas	Solicitamos indicar el valor o % que cobra el banco por gestión de recaudo de primas	La respuesta N° 12 atiende esta inquietud	
213	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														13		13. GASTOS E IMPUESTOS:	agradecemos confirmar cual es el porcentaje de impuestos (estampillas) y contribuciones aplicables al contrato derivado del presente proceso.	Los gastos de impuestos son los definidos por la Ley Colombiana	
214	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														1		Tarifa Seguro al Cliente:	Solicitamos a la entidad informar si la tasa a cotizar va a aplicar tanto para los créditos actuales como para los nuevos desembolsos que se realicen a partir de la fecha de inicio de vigencia de esta invitación. En caso de no ser así y de requerirse conservar la tasa de los créditos actuales, agradecemos a la entidad informar esta tasa y las condiciones actuales.	La respuesta N° 89 atiende esta inquietud.	
215	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														1		Tarifa Seguro al Cliente:	Con el fin de otorgar una tasa competitiva que nos permita cumplir con el objeto de la invitación de mejoras las condiciones vigentes, amablemente solicitamos indicar la tasa actual que tiene la póliza de Vida Grupo deudores, o caso contrario definir una tasa fija.	La respuesta N° 12 atiende esta inquietud	
216	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														5	1	Siniestralidad	Amablemente solicitamos publicar la siniestralidad a la fecha detallada para cada una de las pólizas y/o líneas de Crédito Asociadas: 1.- Crédito Hipotecario 2.- Leasing Habitacional, detallando: - Línea de Crédito - Fecha de Ocurrencia - Fecha de Aviso - Causa del siniestro (muerte natural o accidental, homicidio, suicidio, etc.) - Amparo afectado - Edad de asegurado a la fecha del siniestro - Valor Pagado - Fecha de pago - Valor en reserva - Estado del siniestro (pagado, pendiente u objetado)	Se remite actualizado el Anexo N° 5 "Información de Siniestralidad" a corte oct/25	
217	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														3	1	Estadística final	Atentamente solicitamos remitir el valor asegurado del inicio y final de cada vigencia de los últimos 5 años.	Se remite actualizado el Anexo N° 4 "Información de Asegurados" a corte oct/25 Se aclara que los cortes requeridos por el Oferente no es posible suministrar debido a que no se tiene en la Base del Banco.	
218	POSITIVA COMPAÑIA SEGUROS S. A.	DE														3	1	Estadística final	Agradecemos informar número de créditos y el valor promedio de desembolso mensual de créditos	• El número de crédito anuales aprox: 4.508 • Valor Promedio de Desembolso: 208 Millones	
219	COMPAÑIA SEGUROS BOLIVAR S. A.	DE														8		El Oferente seleccionado deberá asumir y gestionar directamente el costo del envío físico y/o digital de la comunicación y certificado de póliza que se enviará a todos los clientes actuales, entendiéndose como kit de Bienvenida, por medio del cual se informaron los cambios que resulten de las pólizas objeto de la licitación al igual que mensajes de texto, aviso en página web de EL BANCO, en caso de ser necesario, se solicitó por EL BANCO.	Agradecemos a la entidad confirmar el porcentaje de los clientes que cuentan con la información de correo electrónico y el porcentaje de clientes que se debe enviar el certificado y condicionado (kit de bienvenida) por correo certificado	En las mesas de empalme con el Oferente Seleccionado se realizó el proceso de entrega de las respectivas bases para gestionar comunicados con la información de CRM de los clientes de la entidad. De igual manera se ratifica que el envío de certificados de póliza y kit de bienvenida, debe ser enviado al 100% del stock actual y nuevas inclusiones nacientes.	
220	COMPAÑIA SEGUROS BOLIVAR S. A.	DE																	Agradecemos a la entidad suministrar la proyección de colocación mes a mes de los próximos 2 años, separada por línea de negocio	Se atiende la solicitud, se remite el Anexo N° 3 Información Estadística donde se detallan las proyecciones de manera general del mes a mes de los años 2025 y 2026. Con respecto al año 2027 se confirma que al corte de la fecha esta información no se encuentra disponible, una vez se tenga será compartida será compartida al Oferente Seleccionado.	
221	COMPAÑIA SEGUROS BOLIVAR S. A.	DE																	Agradecemos por favor confirmar si la cartera en mora (pago de prima) es asumida por la Entidad e indicar cuantos días de mora manejan?	El Banco generará el pago de las primas del programa de seguros adjudicado hasta la finalización del contrato, indistintamente si el asegurado presenta mora en el contrato Leasing.	Por lo cual, se indica que para la presente contratación no se estructura cartera castigada debido a que el Banco paga las primas.
222	COMPAÑIA SEGUROS BOLIVAR S. A.	DE																	Solicitamos a la entidad suministrar mes a mes el resumen de Valor asegurado y Cantidad de Créditos de los últimos 2 años para evaluar el desarrollo de la cartera y complementar el análisis de riesgo	• La respuesta N° 217 atiende la inquietud referente al valor asegurado. • La respuesta N° 220 detalla la información de proyecciones	
223	COMPAÑIA SEGUROS BOLIVAR S. A.	DE														11		Tasa Ponderada Mensual expresada en porcentaje, seis decimales	Solicitamos a la entidad aclarar si el cálculo de la ponderación de la tasa debe realizarse por el tamaño de la cartera (Cantidad de riesgo) o por el peso del valor asegurado	El cálculo de la tasa es una actividad determinada por cada Oferente según sus validaciones.	
224	SEGUROS VIDA ALFA S.A.	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	N308 Anexo N° RFP Condicion Comercial VITAL N308 Anexo N° 7 A Tabla de Entregables N308 Anexo N° 8 Requisito Asegurabilidad N308 Anexo N8 RFP Condicion Operativa VITAL	Solicitamos a la Entidad aclarar si para los Anexos citados, y dado que su formato es en PDF, es decir, que no se pueden incluir modificaciones, se entiende que la aseguradora debe aceptar la totalidad de las condiciones propuestas y sin lugar a modificación de las mismas.	Es correcta su apreciación.	

Observación:
De BMI 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.