

**LICITACIÓN 06 PARA SELECCIÓN DE ASEGURADORA
PARA LOS SEGUROS DE VIDA**

MARZO 2024

PLIEGO DE CONDICIONES

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., sociedad colombiana, domiciliada en Envigado, convoca a las compañías de seguros legalmente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país el ramo de vida grupo deudor con el fin de que presenten propuestas para la contratación de los seguros de vida en calidad de tomador por cuenta de sus deudores, para amparar los riesgos asociados a los créditos y los bienes adquiridos a través de ellos.

En este pliego se podrá hacer referencia a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., como Mobilize y/o Mobilize Financial Services.

ÍNDICE

1.	INSTRUCCIONES GENERALES	3
2.	OBJETO	4
6.	ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS	8
7.	COASEGURO	11
8.	OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS	11
10.	PERMISOS Y AUTORIZACIONES	15
11.	RESPONSABILIDAD	15
12.	REQUISITOS	16
13.	CONDICIONES	16
14.	INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	17
15.	CONFIDENCIALIDAD	23
16.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	24
17.	INDEMNIDAD	24
18.	PROPIEDAD INTELECTUAL	24
19.	PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA(N) LA(S) ASEGURADORA(S) SELECCIONADAS	25
19.2	<i>Proceso cobro, facturación y conciliación mensual</i>	26
20.	CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL	28
21.	RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO	28
22.	PROCEDIMIENTOS Y PARAMETROS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA UNA VEZ FINALIZADO EL CONTRATO CELEBRADO	28
23.	CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.	29
25.	OTROS	30
26.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	30
27.	PROTECCIÓN DE DATOS	31
28.	CONTINUIDAD	31
29.	SARLAFT	31
30.	ANEXOS:	32

1. INSTRUCCIONES GENERALES

INSTRUCCIONES:

Las aseguradoras cumplirán los siguientes procedimientos dentro del proceso de selección para el ramo indicado:

1. Cumplir estrictamente con los plazos y actividades descritas en el cronograma.
2. Analizar cuidadosamente el contenido, documentos y condiciones que hacen parte de esta contratación, así como las normas que la regulan.
3. Proveer los documentos solicitados en el tiempo y las condiciones solicitadas en el presente pliego, verificando que contengan la información completa que acredite el cumplimiento de los requisitos, así como también en el orden correspondiente.
4. Antes de efectuar las preguntas y observaciones al contenido, analizar en su integridad el documento, con el fin de que formulen de manera clara y precisa las aclaraciones que requiera este documento.
5. Presentar las propuestas en forma digital PDF (con el correspondiente índice).

2. OBJETO

Dando cumplimiento con lo previsto en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 2.36.2.1.1 del Decreto Único Financiero 2555 de 2010 y sus correspondientes modificaciones, se realiza la presente invitación para efectos de contratar seguros de vida grupo deudores relacionado con créditos diferentes a aquellos asociados a garantías hipotecarias y leasing habitacional, con base en lo cual RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., convoca a las compañías de seguros legalmente autorizadas para operar en el país en el ramo de Vida, con el fin de que presenten propuestas para la contratación de los seguros en los cuales RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. actúa como tomador por cuenta de sus deudores, en Vida Grupo Deudores que ampare contra los riesgos de muerte e invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente) de sus deudores.

3. CORREDOR DE SEGUROS

Para el manejo del programa de seguros Mobilize ha designado a Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A. (en adelante WTW) como corredor de seguros. Mobilize delega en él funciones de supervisión, seguimiento y control del cumplimiento de la presente selección. Para efectos del presente pliego se podrá hacer referencia a WTW como corredor o intermediario.

4. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	PROPUESTA
Publicación de invitación en Prensa	Lunes 4 de marzo de 2024
Carta de manifestación de interés en participar en el proceso vía correo electrónico a Laura.Medina@wtwco.com y juan.bustamante@wtwco.com	Viernes, 8 de marzo de 2024. Hasta las 16:00
Entrega de acuerdo de confidencialidad	Viernes, 8 de marzo de 2024.
Entrega de acuerdo de confidencialidad firmado por la aseguradora	Martes, 12 de marzo de 2024. Hasta las 16:00
Entrega del pliego de condiciones Vida a las aseguradoras por medio de correo electrónico a los e-mails registrados en la carta de manifestación de interés.	Lunes, 18 de marzo de 2024.
Formulación de preguntas al correo: Laura.medina@wtwco.com y juan.bustamante@wtwco.com	Viernes, 22 de marzo de 2024 Hasta las 16:00
Respuestas a las preguntas	Hasta el Viernes, 19 de abril de 2024 Martes 30 de Abril, 2024 Hasta las 16:00
Recepción de propuestas por parte de las aseguradoras	Semana del 13 al 17 de mayo de 2024
Sustentación de propuestas Vida	10 de Junio
Comunicación de la adjudicación a la aseguradora	A partir de la semana del 17 de Junio en adelante
Reunión con la compañía seleccionada Vida (Definición logística y operativa)	

Mobilize se reserva el derecho de prorrogar y/o modificar estos pasos, para lo cual bastará con informar con anterioridad a su vencimiento por medio de adenda a los interesados que hayan solicitado el pliego de condiciones vía e-mail al correo electrónico proporcionado por los interesados.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO LICITATORIO

5.1 Inicio del proceso

El proceso iniciará mediante invitación escrita publicada en prensa de alta circulación nacional, donde se convocan a las aseguradoras legalmente establecidas en Colombia, para que presenten propuestas con el fin de contratar la póliza arriba relacionada.

Las aseguradoras deberán enviar carta donde manifiesten su interés en participar del presente proceso, indicando los datos de dos contactos: Nombre, cargo, Teléfono fijo/celular, correo electrónico. Esta comunicación deberá ser radicada en la fecha y lugar señalado en el cronograma antes presentado.

5.2 Entrega de pliegos

El pliego de condiciones será enviado a las aseguradoras que hayan radicado previamente la carta donde manifiestan su interés y hayan remitido el acuerdo de confidencialidad firmado por el representante legal, junto con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera en donde conste la representación legal de quien suscribe el Acuerdo, a través de correo electrónico a las direcciones relacionadas en la carta en la fecha señalada en el cronograma.

5.3 Formulación de preguntas y solicitudes de aclaración.

Las Aseguradoras podrán formular preguntas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos, formatos (Ver anexo 16 Formato para preguntas y solicitudes de aclaración_Mobilize) establecidos y a los e-mails relacionados en el cronograma arriba especificado.

5.4 Respuesta a preguntas

Se dará respuestas a las inquietudes planteadas por las aseguradoras por una sola vez, en las fechas establecidas en el cronograma, a través de correo electrónico y en el formato establecido.

Copia de las consultas y respuestas correspondientes, serán enviadas a todos los participantes, que hayan reclamado los términos de referencia y harán parte para todos los efectos del pliego de condiciones.

5.5 Publicación de adendas

En caso de que por efecto de las aclaraciones o respuestas a las preguntas o por cualquier otro concepto, surjan cambios que ameriten modificaciones al presente Pliego de Condiciones, se procederá a comunicar las adendas requeridas a los correos electrónicos presentados por las aseguradoras en su carta de Manifestación de Interés.

Estas adendas formarán parte del Pliego de Condiciones y podrán comunicarse en cualquier momento durante el proceso.

5.6 Entrega de propuestas

Las aseguradoras deberán presentar las propuestas haciendo entrega digital en PDF, hasta la fecha y hora indicadas en el cronograma. Posterior a esta fecha y hora establecidas no se recibirá ninguna propuesta.

Las Propuestas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con validez hasta el inicio de vigencia de las pólizas aquí licitadas.
- Cada una de las hojas deben estar debidamente numeradas en forma ascendente

- Debe contener índice de información que incluya los anexos.

La propuesta deberá cargarse en una ruta FTP, en la fecha estipulada en el cronograma de actividades (Actividad Recepción de propuestas). De manera segura e independiente les llegará a cada una de las personas registradas en la carta de manifestación de interés, la contraseña y hora en la que deben ingresar a la ruta a depositar las propuestas.

La propuesta digital en PDF deberá cargarse con el siguiente nombre: NOMBRE DE LA COMPAÑÍA/RAMO (VIDA GRUPO) Los anexos digitales en PDF deberán cargarse con el siguiente nombre: NOMBRE DE LA COMPAÑÍA/RAMO (VIDA GRUPO)/NOMBRE DEL ANEXO

Por la sola presentación de la propuesta, se considera que el proponente ha estudiado en forma completa las especificaciones, anexos y demás documentos del proceso, que recibió las aclaraciones necesarias por parte de Mobilize a través de su intermediario, sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y acepta que este pliego de condiciones es completo, compatible y adecuado para identificar los trabajos que se contratarán, que están enterados a satisfacción en cuanto al alcance del servicio y que han tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de la propuesta, necesarios para su cumplimiento. Agradecemos prestar especial atención a este punto.

Al presentar la propuesta, el proponente acepta la totalidad de los términos y exigencias descritas en la presente invitación.

La condición expuesta hace referencia a los textos y condiciones descritos en el pliego, respecto al anexo técnico (Anexo 4_Grupo 1_Slip condiciones vida básico,_Vida Plus_Editado) , el proponente tiene la opción de otorgar o no las coberturas que ahí se solicitan.

En todo caso, las propuestas serán evaluadas en concordancia con los criterios en materia patrimonial, políticas de riesgo, de solvencia, coberturas, necesidades de servicio, precio, infraestructura, valores agregados y condiciones técnicas, que se determinen.

5.7 Sustentación de propuestas

De acuerdo con las fechas informadas en el cronograma las aseguradoras serán citadas para hacer la presentación formal de la propuesta.

Será potestad de Mobilize la definición del medio por el cual se realizara la sustentación de las propuestas, este será notificado con anticipación a través de los medios estipulados en el presente pliego.

5.7.1 Calificación de propuestas

Los criterios de calificación establecidos por Mobilize cumplen con las políticas de riesgo, criterios en materia patrimonial y de solvencia, coberturas, necesidades de servicio, precio, infraestructura, y condiciones técnicas, que se determinen.

Mobilize se reserva la facultad de motivar, justificar o fundamentar los criterios con base en los cuales se lleva a cabo la adjudicación del programa de seguros; sin que en ningún momento pueda ser requerida la revelación de los criterios por parte de algún proponente.

Mobilize se reserva el derecho de publicar los puntajes de cada criterio evaluado. En cualquier caso, Mobilize cumplirá rigurosamente con los criterios establecidos en el artículo 2.36.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas concordantes”.

5.7.2 Adjudicación y Vigencia de la Licitación

Mobilize, adjudicará el programa de seguros, a la propuesta de la compañía de seguros que más se ajuste a los intereses de Mobilize y sus deudores, conforme las reglas objetivas establecidas en este pliego de condiciones. Con lo anterior se aclara que se elegirá una sola compañía de seguros.

Una vez surtido el proceso de calificación de las propuestas, Mobilize comunicará de manera individual a cada aseguradora si fue o no adjudicada para el presente proceso. Este proceso se llevará a cabo en la fecha prevista en el cronograma arriba relacionado vía e-mail a los contactos dados por la aseguradora al comienzo del proceso.

Mobilize, se reserva el derecho de no seleccionar, adjudicar y/o no contratar los servicios, en caso de no cumplir con las condiciones establecidas en la invitación. Todo lo anterior no implica obligación alguna de Mobilize a indemnizar o reconocer gastos en los que el proponente haya incurrido para la presentación de la propuesta.

La vigencia de la presente licitación será desde el 1 de Agosto de 2024 hasta 1 de Agosto de 2026. **5.8**

Declaratoria de desierto del proceso

La presente selección podrá declararse desierta en caso de que Mobilize así lo considere. Dentro de los criterios que se pueden tener en cuenta para declarar el proceso desierto están los siguientes:

- Cuando ninguna de las propuestas se ajuste a las condiciones del presente pliego.
- Cuando se viole la reserva de las propuestas antes del cierre del proceso.
- Cuando a su juicio se considere que las diferentes propuestas no son convenientes para Mobilize y/o sus deudores.
- Cuando no se presenten propuestas.

En caso de declararse el proceso desierto, Mobilize convocará a un nuevo proceso.

5.8 Retiro o modificación de propuestas

Ni durante el proceso licitatorio ni después de la adjudicación se permitirá el retiro ni modificación alguna a las propuestas cualquiera fuere su causa, de hacerlo pudiera hacerse efectiva la póliza de seriedad de oferta descrita en el presente pliego.

Si durante el término de validez de la propuesta que se indica en el numeral 6.6, algún proponente manifiesta su intención de retirar la propuesta o que no sostendrá los términos en ella indicados, tal manifestación será causal para hacer efectiva la Garantía de Seriedad de La Oferta.

En ningún caso, **Mobilize** será responsable, ni asumirá o reembolsará costo alguno por los gastos en que incurra cualquiera de los proponentes en la preparación y presentación de su propuesta.

5.9 Causales de exclusión del proceso de licitación

- a) Cuando el proponente esté impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- b) Omisión de la firma del proponente, o cuando esté firmada por persona diferente al representante legal o apoderado(a) de la aseguradora. Se acepta la firma digital del representante legal.
- c) Falsedad o inexactitud en los documentos o información presentada.

- d) La aseguradora no constituya la garantía de seriedad de la oferta, en las condiciones previstas en el presente pliego, o cuando en la etapa de subsanación el oferente no aporte los documentos correspondientes requeridos por Mobillize para ser habilitado.
- e) Enmendaduras o borrones que alteren cualquiera de los documentos integrantes de la postura y que no hayan sido salvados.
- f) Cuando la propuesta sea presentada en una fecha y/u hora posterior a la indicada en el presente pliego.
- g) La Aseguradora no tenga debidamente autorizados los ramos para los que está presentando su propuesta.
- h) Cuando el oferente no cumpla con los requerimientos solicitados.
- i) Cuando alguno de los proponentes haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente del análisis y calificación de las propuestas o utilice canales de comunicación diferentes a los establecidos en el presente pliego.

6. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS

Todas las propuestas deben tener el siguiente orden de documentos

6.1 Tabla de Contenido de la información presentada.

La oferta debe ser presentada en formato PDF debidamente numerada en forma ascendente y contener un índice o tabla de contenido en la que se establezca los documentos que la componen.

6.2 Carta de presentación de la propuesta

Carta de presentación de la propuesta firmada por el Representante Legal del proponente en la que se deje constancia que conocen y aceptan los términos, condiciones y bases de la licitación, utilizando el formato presentado en el *Anexo 1 Carta de presentación de la propuesta*.

En caso de que la persona que firme la propuesta no fuere el representante legal del proponente, deberá anexarse el respectivo poder autenticado ante notario.

6.3 Certificado de Existencia y Representación Legal

Expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que acredite al proponente como compañía Aseguradora autorizada para expedir la(s) póliza(s) de seguro objeto de la propuesta, tanto para compañías de seguros generales como para las de vida, con fecha de expedición no mayor de treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre de la licitación. De igual forma el certificado de representación legal emitido por la cámara de comercio del oferente con fecha de expedición no mayor a treinta (30) desde la fecha de presentación de la oferta o postura.

6.4 Balances y Estados de Pérdidas y Ganancias

Al 31 de diciembre de 2023 , aprobados por la Asamblea de Accionistas, y firmados por el representante legal y el revisor fiscal tanto para compañías de seguros generales como para las de vida.

Siempre y cuando a la fecha de presentación de la propuesta el proponente ya cuente con la aprobación, de lo contrario lo deberá aportar a corte de junio de 2023.

6.5 Diligenciar el formato de vinculación:

Anexo 15_ Formato de vinculación de proveedores, este anexo debe estar completamente diligenciado, y debe estar acompañado de los estados financieros solicitados en el punto anterior.

En caso de que alguno de los accionistas de la compañía de seguros sea una persona jurídica, deberá enviar una certificación en la que se detalle la estructura societaria hasta llegar a las personas naturales y/o beneficiarios finales de la misma.

6.6 Garantía de seriedad de la oferta:

Las Aseguradoras deberán suscribir una póliza que garantice la seriedad de su oferta que consistirá en una póliza expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia diferente al proponente y de grupo financiero diferente al proponente, de conformidad con lo siguiente:

Beneficiario:	RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento
Garantizado:	Compañía proponente
Vigencia:	Por el término de ciento cincuenta (150) días contados a partir de la fecha de presentación de la oferta.
	Valor asegurado: CO \$ 8.900.000.000

Objeto: Debe ir en función de lo indicado en el No. 2 del presente pliego “OBJETO”

En el momento de la presentación de la propuesta deberá anexarse el original de la correspondiente garantía (en formato entre particulares) debidamente firmada por el proponente, el recibo de pago, el sello de pago o constancia de pago. La garantía debe estar referida expresamente al presente proceso de selección.

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento en los siguientes eventos:

- El retiro o modificación de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las Propuestas.
- La no suscripción del contrato sin justa causa por parte de la Aseguradora Adjudicataria.
- La no aceptación de las condiciones del presente pliego.

6.7 Certificados de Experiencia

El proponente deberá adjuntar 2 certificaciones de clientes, donde mínimo 1 debe ser del sector financiero con más de 60 mil asegurados cada uno, con los cuales se tienen contratadas o se han tenido contratadas las pólizas del ramo objeto de la presente licitación en los últimos diez años.

Estas certificaciones deben contener, el nombre del cliente, valor de las primas, vigencia de las pólizas, número de pólizas, calificación de los servicios prestados en suscripción, siniestros, atención del día a día, firma, nombre y teléfono del funcionario que diligencia la certificación. Esta calificación debe ser valorada como EXCELENTE, BUENA, REGULAR o MALA para cada uno de los anteriores aspectos, así como una evaluación general en el mismo sentido.

Para esto, se deberá utilizar el formato contenido en el (Anexo 2) Modelo Certificación Experiencia.

6.8 Certificación de entrega de información

Los oferentes deberán adjuntar una certificación firmada por el representante legal o apoderado facultado para ello, mediante la cual garantizan la entrega de toda la información de las pólizas (siniestralidad, riesgos vigentes, y demás información requerida) de la siguiente forma:

- Con una periodicidad mensual, de acuerdo con lo solicitado el numeral: 14.4 Informes Estadísticos de seguimiento y control.

6.9 Acuerdo de Confidencialidad

La información que sea proporcionada a las Aseguradoras Participantes o que éstas conozcan con ocasión del proceso de licitación es de carácter confidencial. En concordancia con lo anterior, las aseguradoras se comprometen a suscribir un acuerdo de confidencialidad el cual deberá ser suscrito por el representante legal y enviado al correo electrónico indicado en el cronograma de actividades. *(Anexo 3) Modelo Acuerdo de confidencialidad.*

Este documento deberá ser entregado en la primera etapa del cronograma y deberá ser adjuntado nuevamente cuando se entreguen los documentos correspondientes a la presentación de la propuesta.

6.10 Certificado de suficiencia y equidad

Este certificado deberá ser suscrito por el representante legal donde se manifieste que la propuesta y las tarifas del ramo de vida grupo cumple con los principios de suficiencia y equidad y son el producto de la utilización de información estadística que cumple con los Principios de Homogeneidad y Representatividad, de conformidad con lo establecido en los numerales 1.2.2.1 a 1.2.2.4 del Capítulo II del Título IV de la Parte II de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el numeral 3 del artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

6.11 Copia del registro único tributario: El proponente debe adjuntar a la oferta copia del RUT debidamente actualizado.

6.12 Certificación de cumplimiento en los pagos parafiscales El oferente debe adjuntar a su oferta copia del certificado de cumplimiento con los pagos de los aportes de parafiscales del oferente correspondiente a los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la oferta, suscrita por el revisor fiscal y en el formato que el proponente tenga establecido. En el cual deberá constar que se encuentra y ha cumplido con los pagos por concepto de los aportes a salud, pensiones, riesgos profesionales, SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar.

6.13 Las Aseguradoras deberán entregar completamente diligenciado los anexos indicados como “Editables”

Los oferentes deberán entregar con la propuesta el slip debidamente diligenciado, las respuestas que se entreguen deben ser concretas y detalladas que permitan una clara interpretación al momento de la calificación.

Es condición básica que se utilicen los formatos suministrados, estos formatos no podrán ser modificados (con excepción de aquellos cuyo nombre de archivo haga referencia a la palabra: Editable); y no se aceptan respuestas en formatos diferentes al suministrado en los anexos que forma parte del presente pliego de condiciones

Oferta Económica: Las aseguradoras presentarán sus ofertas así:

- Una tarifa única por millón desembolsado: Es un valor en pesos por millón y su equivalente en tasa por mil con cuatro decimales incluido-impuestos y gastos siempre y cuando a ello hubiere lugar.

Dicha oferta deberá incluir la contraprestación pagada a Mobilize por su gestión de recaudo y la Comisión del Corredor. La oferta económica deberá expresarse en letras y números. En caso de contradicción, prevalecerá la información en letras.

La información requerida para realizar la propuesta se encuentra en el (*Anexo 4) Slip de condiciones Seguro de Vida.*

Solicitamos a las aseguradoras adherirse estrictamente a las condiciones solicitadas en el presente numeral. La calificación solo contemplara estas opciones.

6.14 Condicionados Generales y particulares

Las aseguradoras deberán adjuntar los textos completos de las condiciones generales con sus respectivas versiones de clausulados y anexos. Igualmente se debe presentar una propuesta de condicionado particular (slip) que incluya, de acuerdo con la propuesta de cada aseguradora, los amparos, coberturas, garantías, exclusiones, y demás condiciones ofrecidas de acuerdo con las solicitudes, las cuales regirán, posterior a la validación y aprobación por parte del tomador, durante la vigencia de la póliza asignada sin modificación alguna salvo solicitud por parte del tomador o aceptación expresa de éste. Ver Anexo 4.

La información de condiciones de cobertura actuales puede ser consultada en la siguiente dirección: <https://www.mobilize-fs.com.co/seguros-y-servicios/seguro-de-vida-y-vida-plus->

*Valor asegurado de los riesgos actuales:

Vida plus: Valor desembolso *2

Vida normal: Valor del desembolso

Los dos valores se mantienen constantes en el tiempo, no disminuyen al valor de la deuda.

* Prima mensual por millón prestado: \$1.150 (Tarifa actual para los dos productos (Vida normal – Vida Plus, la diferencia entre los dos, radica en el valor asegurado tal y como se explica en el segundo párrafo del presente numeral. Para conocer en detalle cuantos clientes cuentan con uno u otro producto, la aseguradora deberá remitirse al anexo 6. Información para presentar posturas_ No editable)

6.15 Transición de la aseguradora saliente al oferente seleccionado

La aseguradora adjudicataria recibirá la primera base de reportes de asegurados, el día 1 de Septiembre de 2024, la base incluirá los riesgos nuevos que ingresen entre el 1 de Agosto de 2024 y el 31 de Agosto de 2024, y el pago de las primas las recibirá a más tardar el día 75 calendario, contados a partir del 1 de agosto de 2024.

7. COASEGURO

Para la presente selección no se acepta que las aseguradoras recurran a la modalidad de coaseguro para la presentación de sus ofertas.

8. OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS

Son obligaciones de Las aseguradoras adjudicatarias las siguientes:

1. En caso de un cambio de aseguradora, la aseguradora entrante deberá tener la capacidad de generar el envío del comunicado a los clientes con 45 días de antelación al inicio de la vigencia, comunicado que deberá ir acompañado del condicionado general y particular correspondiente.
2. Constituir las pólizas matrices, entregar a Mobilize los textos, y caratula de la póliza 10 días antes del inicio de vigencia.
3. Empezar todas aquellas gestiones necesarias para la correcta prestación del servicio.
4. Designar personal idóneo para la ejecución del futuro contrato y atención de la cuenta. Este personal estará bajo la total y exclusiva dependencia y dirección de la aseguradora. De acuerdo a los volúmenes de Producción, Siniestralidad y atención del servicio, Mobilize podrá, en acuerdo con la aseguradora, solicitar personal exclusivo para la atención de la cuenta.
5. No divulgar o modificar la información proporcionada por Mobilize con la de otros Clientes.
6. Conservar la información proporcionada por Mobilize bajo estricta confidencialidad, de igual manera, la información obtenida en virtud de la ejecución de los servicios prestados, entregándola solamente a Mobilize y/o a su intermediario autorizado.
7. Constituir las pólizas requeridas por parte de Mobilize para la ejecución del futuro contrato.
8. Cumplir con todas las obligaciones laborales que la Ley le impone con su personal como empleador, especialmente las relacionadas con afiliación y pago de los aportes a la seguridad social.
9. Responder por su cuenta y riesgo de los daños y perjuicios que por negligencia o impericia de su parte o de terceros subcontratados por él, se lleguen a causar a Mobilize durante la ejecución del futuro contrato.
10. Aplicar las mejores prácticas en el manejo de Recursos Humanos y de su actividad en la ejecución del futuro contrato.

Elaborar y entregar a los funcionarios designados por Mobilize y personal de los concesionarios, material de ayuda ventas donde se incluyan elementos esenciales del ramo contratado (condiciones, tasas, deducibles, exclusiones, restricciones, criterios de automaticidad), de tal forma que estas personas puedan contar con herramientas suficientes para el proceso comercial y de ventas. Estos ayudas ventas serán herramientas que contengan la información completa requerida sobre los seguros para la adecuada y responsable venta de los mismos. Todo el material entregado debe ser revisado y aprobado por Mobilize. Las aseguradoras deben asumir estos costos de generación y/o elaboración del ayuda ventas para cada asesor y deben ser actualizados y entregados 4 veces al año. Los ayudas ventas deben y seguir los lineamientos de imagen de marca Mobilize. El costo del envío del material de ayuda ventas debe ser asumido por la aseguradora adjudicataria. La fecha límite para el envío de este material será máximo de tres meses posteriores a la adjudicación de este contrato. El costo del envío del material merchandising debe ser asumido por la aseguradora adjudicataria. Otorgar la cobertura a los clientes en las pólizas colectivas desde que Mobilize efectúa el desembolso, realiza la aprobación del crédito, autoriza la entrega del vehículo o el concesionario genera la factura al cliente sin que ello implique el reconocimiento de primas por parte de Mobilize.

11. Aceptar la inclusión de los clientes en las pólizas colectivas de Mobilize que habiendo presentado endoso de las pólizas de seguro de vida sin diligenciamiento de formato de asegurabilidad a Mobilize no presenten la debida renovación del endoso por cualquier causa al momento del fin de su vigencia, esto aplicará para toda la vida del crédito. Aplicará de acuerdo con el criterio de automaticidad explicado más adelante.
12. La aseguradora adjudicataria deberá garantizar la continuidad de cobertura a todos los riesgos bajo los mismos términos, condiciones y tarifas que actualmente trae la cartera, sin restricción alguna. (Para conocer las condiciones actuales de los riesgos, ver anexo 6 Información para presentar posturas numeral 6.13 Condicionados Generales y particulares, esta obligación será ampliada más adelante en el numeral 24
13. La aseguradora no podrá revocar de manera unilateral el contrato de seguro de conformidad con el artículo 1071 del Código del Comercio. En todo caso, el Movilize podrá en cualquier momento, revocar unilateralmente dicho contrato. En el evento en que la aseguradora llegase a identificar un riesgo relacionado con LAFT deberá inmediatamente comunicarse con el área de cumplimiento de Mobilize con el fin de realizar la revisión conjunta del evento de riesgo identificado; así mismo deberá adjuntar prueba de la fecha en que tuvo conocimiento. Para efectos de lo anterior, dentro

de los certificados individuales de seguros o riesgos individuales se debe incluir de forma expresa una cláusula de irrevocabilidad de coberturas, por parte de la Compañía de Seguros.

14. Suministrar a Mobilize toda la documentación e instrucciones necesarias para el cabal cumplimiento del futuro contrato y como mínimo la información relacionada con el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009 y aquellas normas que lo complementen, modifiquen, adicionen o deroguen, así como la normatividad aplicable al producto comercializado. Lo anterior en aras de garantizar que el consumidor financiero tenga claro el funcionamiento, los beneficios, limitaciones y costos del seguro.
15. Capacitar de manera permanente y a su costo, a los funcionarios de Mobilize y fuerza comercial a nivel nacional cuando se requiera, respecto de los servicios objeto del presente contrato, teniendo en cuenta el plan de capacitación, acompañamiento y apoyo comercial. De acuerdo con lo anterior la aseguradora deberá entregar el plan de capacitación anexo a la propuesta, el cual hará parte integral del proceso licitatorio. Las capacitaciones pueden ser, presenciales o virtuales.
16. Asumir la responsabilidad de la atención, trámite, respuesta y manejo de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, que presenten los CLIENTES bien sea que éstas se reciban directamente o por intermedio de un funcionario de Mobilize, con ocasión de las pólizas de seguro que se expidan, así como pagar las indemnizaciones a que haya lugar dentro de los tiempos establecidos de conformidad con las condiciones de los contratos de seguros, la legislación vigente y las condiciones especiales que para el efecto se definan. La descripción de la atención, trámite, respuesta y manejo de las peticiones quejas, reclamos y solicitudes se encuentra detallada en el anexo 13 "Acuerdos de Niveles de Servicio de Seguros". Dicha descripción se realiza con el objeto de que la Aseguradora Adjudicataria entienda los alcances y responsabilidades contempladas allí, para que así, pueda adecuar sus procesos y áreas de apoyo internos para el cabal cumplimiento de este apartado. Se invita a la aseguradora a darle relevancia constante a esta obligación toda vez que desde Mobilize se estará monitoreando constantemente el indicador en pro de cumplir con los estándares de servicio comprometido con los clientes.
17. Permitir la ejecución de visitas de auditoría a sus instalaciones por parte del corredor o de Mobilize, a efectos de realizar la verificación del cumplimiento de los estándares de seguridad de la información, de conformidad con lo exigido al respecto por el Capítulo 1 - canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 29 de 2014 de la Superintendencia Financiera) la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
18. La Aseguradora Adjudicataria deberá contar con un plan de continuidad para atender las fallas que puedan afectar el proceso de aseguramiento y en especial el subproceso de expedición de pólizas. Si el plan de contingencia involucra la expedición de pólizas de forma manual, la contingencia de personas, tecnología, la Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar que una vez reestablecido el sistema se ingresará las novedades presentadas durante el plazo de la contingencia al sistema reestablecido, con el fin de evitar perjuicios y deficiente atención de cara al consumidor financiero. Este plan deberá ser presentado como anexo a la propuesta.
19. Será responsabilidad de la aseguradora presentar cifras de sus estados financieros, P&G de la compañía, así como resultados de la cuenta. Para esto deberá citar a un comité mensual en acuerdo de agendas con las partes interesadas en conocer y analizar estos resultados.
20. La aseguradora deberá garantizar una opción en su línea de atención a clientes, exclusiva para los clientes del seguro objeto de esta licitación. Esta opción deberá poder dar solución a las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes de información de los clientes, además de atender las reclamaciones por siniestro. Esta opción deberá estar enlazada con la línea de atención a clientes de Mobilize, es decir la llamada del cliente a la línea de atención de Mobilize será atendida directamente por el call center de la aseguradora.
21. Efectuar el pago de indemnizaciones solamente con confirmación por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el sentido de que la cédula está cancelada por fallecimiento, teniendo como insumo para el efecto, exclusivamente, el certificado de respuesta de la Registraduría a consulta masiva realizado por Mobilize o su intermediario, con independencia del canal a través del cual Mobilize reciba la reclamación.
22. La Aseguradora Adjudicataria enviará a los clientes de la cartera vigente a través del medio que sea definido por Mobilize la información del cambio de aseguradora y/o Condiciones, información relativa al contrato de seguros y el condicionado que aplica para cada producto, con un plazo

máximo de 45 días antes del inicio de vigencia. Mobilize o la Aseguradora Adjudicataria deberán atender las PQRS derivadas de este cambio, o suministrar los soportes pertinentes al mismo, según la parte a quien corresponda dar la correspondiente respuesta. Toda la información entregada al cliente debe contener el logo de Mobilize. En concordancia con lo anterior, La Aseguradora Adjudicataria, deberá entregar información a Mobilize respecto a la efectividad de los envíos de dichos comunicados y deberá custodiar por un periodo de dos años los soportes y la trazabilidad para atender cualquier requerimiento de entes de control, del asegurado o de Mobilize. Una vez finalizados los dos años, deberá remitir los soportes a Mobilize.

23. La Aseguradora Adjudicataria deberá presentar el Modelo de Medición de Experiencia y Satisfacción realizada a sus clientes, así como el resultado de la misma, como mínimo una vez al año. El resultado de los NPS será revisado entre Mobilize y La Aseguradora Adjudicataria de acuerdo con la política de experiencia del cliente.
24. La aseguradora adjudicataria deberá cumplir con los ANS descritos en el anexo No. 13, y tener en cuenta que en caso de incumplimiento las penalidades aplicables serán las detalladas en el anexo No. 17.

9. Condición de Valor asegurado: Las aseguradoras deberán considerar y presentar dentro de sus propuestas, que el valor asegurado para la póliza de Vida Grupo deudores puede ser:

Valor desembolsado: (Nombre del producto: Vida Normal) Corresponde al monto desembolsado.

Doble del valor desembolsado: (Nombre del producto: Vida Plus) Como valor agregado para los clientes Mobilize y, se asegurará por el doble del monto desembolsado.

- Valor asegurado de los riesgos actuales:
- Vida plus: Valor desembolso *2
- Vida normal: Valor del desembolso

Los dos valores se mantienen constantes en el tiempo, no disminuyen al valor de la deuda.

* Prima mensual por millón prestado: \$1.150 Tarifa actual para los dos productos (Vida normal – Vida Plus, la diferencia entre los dos, radica en el valor asegurado tal y como se explica en el segundo párrafo del presente numeral. Para conocer en detalle cuantos clientes cuentan con uno u otro producto, la aseguradora deberá remitirse al anexo 6. Información para presentar posturas_ No editable

- Nota: Para los casos de Vida Plus, no existirán requisitos adicionales a los que se tengan para la suscripción de la póliza Vida Normal, es decir, como requisitos para este tipo de aseguramiento solo se tendrá en cuenta el valor desembolsado y no se aplicaría condición de suscripción diferente.

9.1 Tabla de extra-prima a aplicar por patología

La aseguradora podrá poner como requisito las extra-primas que considere pertinentes para el riesgo, no obstante, con el fin de buscar agilidad en el proceso, esperamos que se entreguen extra-primas como mínimo para los padecimientos determinados en la siguiente tabla:

SISTEMAS AFECTADOS	ENFERMEDADES
Mentales	Neurosis, ansiedad, depresión, síndrome mental orgánico, delirium tremens.
Cardiovasculares	Infarto agudo de miocardio, arritmias, bloqueos, cirugía de corazón abierto.
	Hipertensión
Renales	Cálculos, cirugías renales
Endocrino	Diabetes tipo II
Endocrino	Diabetes tipo I

10. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

La aseguradora adjudicataria se obliga, durante la vigencia del futuro contrato, a obtener y conservar vigentes todos los permisos, licencias, concesiones, derechos y autorizaciones que disponga la ley, y a cumplir decretos, reglamentos y resoluciones, a nivel local o Nacional dentro de la República de Colombia, necesarios para ejercer su actividad.

11. RESPONSABILIDAD

La aseguradora adjudicataria se compromete a asumir la responsabilidad por la adecuada evaluación de los riesgos, asunción de los mismos y por el pago de las indemnizaciones derivadas de los contratos de seguros que se suscribirán, en los términos y condiciones establecidos por la misma en su oferta y condicionados y de conformidad con el pliego de condiciones del presente proceso y la legislación aplicable.

Así mismo, la aseguradora adjudicataria será responsable ante Mobilize por los daños y perjuicios causados por acciones u omisiones que le sean imputables a ella, sus empleados, contratistas y subcontratistas.

Responderá hasta por culpa leve, en la ejecución del contrato celebrado o con ocasión del mismo. Esta cláusula incluye, sin limitarse a ello, la responsabilidad por:

- a. La infidelidad o fraude de sus funcionarios, de sus contratistas o subcontratistas.
- b. Abuso de confianza.
- c. Fuga de información.
- d. Violación a la confidencialidad.
- e. Violaciones a la normatividad.
- f. Dolo o la culpa grave de la Aseguradora Adjudicataria
- g. Incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente pliego

12. REQUISITOS

Las Aseguradoras deberán demostrar que tienen presencia física y cuentan con red en las principales ciudades del país, la cobertura debe abarcar como mínimo: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Pereira, Ibagué, Manizales por lo menos presencia física o convenio de servicio médico para evaluación de ingreso de asegurados en el 50% de las siguientes ciudades (en adelante “las Otras Ciudades”): Cartagena, Valledupar, Armenia, Pasto, Tunja, Apartadó, Buenaventura, Cúcuta, Tuluá, Cartago, Montería, Sincelejo, Caucasia, Sogamoso, Duitama, Neiva, Florencia, Ipiales, San Gil, Florida Blanca, Zipaquirá, Popayán, Buga, Chiquinquirá, Fusagasugá, Santa Marta, Riohacha, Villavicencio; La Aseguradora en caso de requerir una toma de exámenes por fuera de la Red Médica o convenio aplicará la modalidad de reembolso, con un plazo máximo de 5 días calendario.

La red médica de la aseguradora debe contar con la capacidad suficiente para atender el proceso de evaluación médica de los clientes objeto de la póliza de vida deudores y póliza de vida plus deudores.

Para ello las Aseguradoras deberán diligenciar (*Anexo 5) Red de Oficinas Servicio Médico*

La cobertura del seguro de vida y del seguro de vida plus debe iniciar desde el momento en que Mobilize efectúa el desembolso, realiza la aprobación del crédito y/o autoriza la entrega del vehículo.

Seguros adicionales: Si dentro del desarrollo ordinario del negocio de Mobilize se requieren seguros o coberturas diferentes a las aquí contempladas, Mobilize podrá adicionar al contrato producto de esta licitación las pólizas, contratos o coberturas adicionales relacionados con el producto de vida (Ej: producto de vida individual), para lo cual bastará la firma de un otrosí al mismo, y aplicará todas las condiciones y reglas definidas en el presente Pliego de Condiciones y sus anexos. Para este efecto se llevará a cabo la expedición de las correspondientes pólizas.

Si bien la presente licitación aplica para el seguro de vida grupo deudores, si en virtud del desarrollo ordinario del negocio Mobilize decidiese ofrecer únicamente el seguro de vida plus de manera independiente, la entidad se faculta el derecho de notificar a la aseguradora adjudicataria dicha decisión, lo cual quedará contemplado en el respectivo contrato.

13. CONDICIONES

13.1 interés asegurable

Tiene como objeto el aseguramiento de los deudores, avalistas y/o codeudores de las operaciones de crédito que sean tomados a través de Mobilize. La información necesaria sobre Mobilize para que puedan presentar las propuestas, se encuentra en el (*Anexo 6) _Información para presentar propuestas*

13.2 Plazo de los seguros a adjudicar y del contrato celebrado.

La vigencia de los contratos de seguros licitados en el presente pliego será de dos (2) años. Esta vigencia no será prorrogable, teniendo en cuenta que cada dos años Mobilize deberá realizar proceso licitatorio.

La vigencia del programa se contará a partir del 1 de Agosto de 2024 por un término de dos años, en virtud del presente proceso licitatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, la(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) se obliga(n) al cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.

13.3 Servicios de administración y de recaudo.

Dado que Mobilize gestiona directamente el recaudo y pago de las primas, la Aseguradora deberá otorgar como mínimo respecto de cada uno de los seguros que conforman el ramo licitado:

Vida deudores y Vida deudores Plus:

-

Un mínimo por servicios de administración y recaudo a Mobilize del 53% (más IVA) sobre el valor de las primas emitidas y recaudadas antes de IVA.

Comisión del intermediario: 2% sobre el valor de las primas emitidas y recaudadas antes de IVA. por concepto de corretaje.

Los servicios por administración y recaudo mencionados en el presente numeral serán descontados por Mobilize directamente del pago mensual que realice a la Aseguradora, junto con su respectivo IVA.

La comisión de intermediación la pagará directamente la aseguradora al intermediario.

13.4 Póliza de cumplimiento

La Aseguradora Adjudicataria, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente pliego, se compromete a constituir por su cuenta y riesgo y a favor de Mobilize., cinco (5) días hábiles después de la adjudicación las siguientes pólizas con una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia:

Póliza de cumplimiento, por un valor asegurado de COP \$ 8.900.000.000. Con una vigencia igual a la duración del contrato y 4 meses más.

- Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual con un valor asegurado de \$3.000.000.000, por una vigencia igual a la duración del contrato y 4 meses más. La cual deberá cubrir los perjuicios directos y consecuenciales reclamados, como consecuencia de los daños causado en virtud de la ejecución del contrato.

Nota: La Aseguradora seleccionada hará entrega a Mobilize de los originales de las pólizas y de los recibos de cancelación de la prima de la misma 5 días después del inicio de vigencia de las pólizas o su siguiente día hábil.

13.5 Condiciones de la oferta

Las ofertas de las aseguradoras deberán ir en función de garantizar los siguientes items:

1. Límite de automaticidad actual: \$130.000.000
2. Que el modelo propuesto de suscripción por la aseguradora no afecte los ANS descritos de acuerdo el anexo No. 13
3. La prima por millón ofertada, no afecte la competitividad del producto financiero como del seguro colectivo.

14. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

Las Aseguradoras seleccionadas deberán tener su propia infraestructura tecnológica y física independiente de la de Mobilize y el Intermediario, y los costos de esta deberán correr por cuenta de la Aseguradora seleccionada.

La aseguradora adjudicataria deberá tener la capacidad de conectarse con el sistema core de Mobilize, de tal manera que permita la transmisión de data en línea. Esta conexión podrá ser solicitada de acuerdo con la necesidad de Mobilize.

No obstante, lo anterior, mientras se surte esta necesidad, la aseguradora adjudicataria deberá estar en la capacidad de aceptar y recibir las bases de datos o cualquier otro reporte que se requiera en el desarrollo del negocio, a través de la ruta definida por Mobilize.

La información que Mobilize a través del intermediario enviará a la aseguradora tendrá las siguientes condiciones (*ver Anexo 7) Vida_Estructura Base de Datos de producción.*

La Aseguradora deberá contar con un plan de contingencia para atender las fallas que puedan afectar el proceso de aseguramiento y en especial el subproceso de expedición de pólizas. Si el plan de contingencia involucra la expedición de forma manual, la Aseguradora deberá garantizar que una vez reestablecido el sistema se ingresará las novedades presentadas durante el plazo de la contingencia al sistema reestablecido, con el fin de evitar perjuicios y deficiente atención de cara al consumidor financiero.

14.1 Sistema para Elaboración de Cotizaciones

Seguro de Vida: Para estos seguros se tendrá una prima fija por millón de pesos desembolsado y por ende su cálculo será realizado por el sistema core de cotización de créditos de Mobilize para cada uno de los clientes. La prima fija por millón desembolsado será la definida para la adjudicación de este contrato. La aseguradora aceptará el formato de asegurabilidad propuesto por Mobilize para el seguro de vida. *Anexo 8_Solicitud asegurabilidad Vida por fuera del automático y (Anexo 9) Solicitud de asegurabilidad Vida*

La cotización se realizará en el sistema Mobilize y el cálculo de la prima será:

Para vida normal:

El valor desembolsado=valor asegurado. Este valor asegurado debe tomarse para hacer el cálculo de la prima final: $(\text{valor asegurado}/1.000.000) * \text{Factor} \times \text{millón del seguro de vida}$.

Ejm: $\text{desembolso}=50.000.000=\text{es valor asegurado. } (50.000.000/1.000.000) * 1.150=57.500$ prima mensual

Para vida plus:

= valor desembolsado*2=valor asegurado. Este valor asegurado debe tomarse para hacer el cálculo de la prima final: $(\text{valor asegurado}/1.000.000) * \text{Factor} \times \text{millón del seguro de vida}$.

Ejm: $\text{desembolso}=50.000.000*2=100.000.000$ es valor asegurado. $(100.000.000/1.000.000) * 1.150=115.000$ prima mensual

14.2 Sistema para Expedición de Pólizas

Las Aseguradoras seleccionadas deben contar con un sistema que le permita expedir y entregar a Mobilize y/o Intermediario y/o el cliente, la póliza o pólizas expedidas y/o los certificados correspondientes.

Adicionalmente, deberá estar en capacidad de incluir su protocolo de conexión Web Service para conectarse con los diferentes aplicativos que Mobilize y/o su intermediario dispongan para el desarrollo del programa.

Actualmente no se cuenta con la conexión Web service (la transmisión de archivos se realiza vía Batch), sin embargo, en el momento en que Mobilize y/o su intermediario la requieran, informaran a la aseguradora adjudicataria los requisitos de las conexiones. Mobilize y/o su intermediario a través de sus sistemas podrá expedir las diferentes pólizas y/o el certificado de dicha póliza y las aseguradoras aceptarán las proformas elaboradas por Mobilize para entregar al cliente el certificado y/o póliza según condiciones pactadas. (Ver

anexo 11 y 12. Certificado de seguro de vida para créditos dentro del amparo automático y Certificado de seguro de vida para créditos por fuera del amparo automático respectivamente)

Posterior a la expedición de la póliza y/o entrega del certificado por parte de Mobilize, se enviará la información básica a la compañía seleccionada La información que Mobilize a través de WTW enviará a la aseguradora tendrá las siguientes condiciones (*ver Anexo 7) Vida_Estructura Base de Datos de producción.*; esto sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado y/o póliza entregada al cliente como evidencia de cobertura. Esta información se enviará mes vencido que incluye todos los riesgos nuevos y de la cartera vigente.

En caso de ser requerido la aseguradora deberá asegurar el envío por correo electrónico y/o por correo físico (la base de datos de Mobilize cuenta con un 99.5% de correos electrónicos) certificado de la póliza de seguro o del certificado al cliente y el condicionado particular y general en los dos días hábiles siguientes al envío de la solicitud.

La aseguradora será responsable del envío de los certificados individuales de póliza a todos los asegurados.

14.2.1 Para Vida y Vida Plus:

Amparo Automático

Mobilize y/o su intermediario verifican las condiciones de automaticidad de la declaración de asegurabilidad, si cumple con las condiciones de automaticidad y si la operación de crédito o es favorable, genera el Anexo 11 Certificado de seguro de vida para créditos dentro del amparo automático en el momento de diligenciar la documentación para el desembolso del crédito. En caso de errores u omisiones aplicará la Cláusula de Errores y Omisiones del futuro contrato.

El intermediario descargará del sistema Mobilize y enviará un archivo plano a la compañía adjudicataria con la información básica de los clientes que adquirieron el seguro de vida o seguro de vida plus a través de Mobilize, durante los primeros 5 días calendario del mes siguiente al mes de producción de dichas pólizas. Lo anterior sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado entregado al cliente como evidencia de la cobertura.

Este amparo automático debe considerar lo estipulado en el numeral 9.

Aprobación Especial y Exámenes Médicos.

Para los créditos no cubiertos por el amparo automático explicado más adelante, que requieren exámenes médicos o aprobación con extra prima, la información será remitida al Intermediario quien realizará la gestión encaminada a brindar cobertura al cliente. Para esto la aseguradora informará la Tabla de padecimientos previamente entregadas con las extra-primas correspondientes. Esto facilitará la aprobación de seguros para casos que superen la aprobación automática sin necesidad de exámenes médicos. (Tablas de padecimientos y extra-primas)

SISTEMAS AFECTADOS	ENFERMEDADES
Mentales	Neurosis, ansiedad, depresión, síndrome mental orgánico, delirium tremens.
Cardiovasculares	Infarto agudo de miocardio, arritmias, bloqueos, cirugía de corazón abierto.
	Hipertensión
Renales	Cálculos, cirugías renales
Endocrino	Diabetes tipo II
Endocrino	Diabetes tipo I

*Tabla de padecimientos actual

Si los padecimientos declarados no se encuentran en la tabla descrita, la Aseguradora Adjudicataria deberá incluir dentro de la propuesta la política y el proceso de suscripción del riesgo. En caso de que se requiera realización de exámenes médicos, por parte del cliente, la compañía adjudicataria pondrá a disposición del Intermediario la red de atención médica. Las citas para los procesos médicos serán concertadas entre el Intermediario, la aseguradora y el cliente, y deberán ser otorgadas por las prestadoras del servicio en concordancia con el *Anexo 13 Acuerdos de Niveles de Servicios de Seguro de Vida*.

Un día (1) hábil posterior a la realización del examen, la aseguradora adjudicataria deberá informar en un documento proforma, las condiciones de asegurabilidad o no, que se le otorgaran al cliente. (*Anexo 10 Carta de Aprobación o rechazo del seguro vida para riesgo por fuera del automático*).

El Intermediario informará al asesor Mobilize en el máximo de un (1) día hábil, posterior a la respuesta de la compañía aseguradora.

Para los casos rechazados, la Aseguradora Adjudicataria deberá estar en posición de reconsiderar la decisión en los casos en que se amerite. Este análisis no debería ser mayor a 1 día hábil.

La extra prima estará dada en porcentaje y la aseguradora debe presentar su tabla propuesta.

(*Anexo 11 Certificado de seguro de vida para créditos dentro del amparo automático*)

(*Anexo 12 Certificado de seguro de vida para créditos por fuera del amparo automático*)

14.3 Cláusula de Errores y omisiones:

La Aseguradora concederá la cláusula de errores y omisiones para aquellos casos en los que por error u omisión, Mobilize o su intermediario no reporten un ingreso o se reporte equívocamente o reporten una cancelación que por error se cometió o en general se cometa error u omisión en el proceso o en la información requerida para la administración del programa de seguros, que conduzca al impago de un siniestro o de un valor determinado por otro concepto. En consecuencia, procederá con el pago del valor correspondiente según la reclamación o el error.

Esta cláusula estará vigente durante toda la vigencia del contrato y aplicará en cualquier momento del mismo, tanto para la masa actualmente asegurada como para las inclusiones posteriores. Queda claro entonces que cualquiera de las situaciones descritas anteriormente no se constituye en impedimento para la indemnización efectiva de una reclamación o para el reconocimiento de un valor.

14.4 Informes Estadísticos de seguimiento y control:

La Aseguradora Adjudicataria deberá entregar los informes necesarios para poder llevar a cabo la administración y control de los indicadores, los procesos, las labores de conciliación de cuentas y de recaudos y en general el cumplimiento del Contrato Celebrado. Igualmente deberá presentar un modelo de los informes veinte (20) días calendarios antes del inicio de vigencia, los cuales deberán responder a los formatos solicitados por Mobilize y estarán sujetos a las observaciones y cambios solicitados por Mobilize. En todos los informes la Aseguradora Adjudicataria se asegurará que la información contenida en los mismos no viole el derecho de habeas data de los clientes de Mobilize.

La aseguradora adjudicataria deberá entregar al Intermediario en los casos en que aplique los informes correspondientes de producción, recaudos, cartera, siniestros, remanentes y revocaciones, los primeros 10 días de cada mes posterior al periodo evaluado. Los periodos evaluados tendrán una periodicidad mensual, semestral y anual.

Los tiempos de entrega serán detallados en el: *(Anexo 13) Acuerdos de Niveles de Servicios de Seguro de Vida*

Los informes deberán contar como mínimo con la siguiente información

Información General:

- Primas
- Valor asegurado
- Detalle del número de asegurados
- Recobros (si aplica)
- PYG de la cuenta para el ramo de vida

Información de siniestros

En caso de que Mobilize o su intermediario requiera información adicional a la anteriormente mencionada, esta deberá ser entregada en un tiempo no mayor a 2 días hábiles.

14.5 Información sobre el proceso de Renovación

La vigencia será igual al plazo del crédito y esta cambiará únicamente si el cliente decide cancelar el crédito anticipadamente, si el cliente entra en mora o si decide endosar una póliza durante el plazo del crédito. La Aseguradora Adjudicataria se compromete a sostener las primas durante la vigencia del crédito

14.6 Otras solicitudes en lo referente a sistemas de información

La Aseguradora Adjudicataria deberá asignar los recursos necesarios para que a partir de la adjudicación del proceso, sus sistemas de información reciban y respondan en forma electrónica la información que se requiera para la ejecución del contrato celebrado, los cuales se realizarán en su propia red o sobre internet a través de servicios web, dependiendo de los requerimientos de Mobilize

14.7 Personal para la atención de la cuenta

La aseguradora deberá poner a disposición de Mobilize el Personal suficiente para la atención de la cuenta, relacionando las personas que tendrán contacto directo con su respectivo rol.

Este personal debe contar con las competencias técnicas, comerciales, administrativas y personales, que garanticen el buen manejo de la cuenta y los resultados.

Las aseguradoras destinarán al menos el siguiente personal para la atención de la cuenta:

- a) Un director responsable de la operación.
- b) Un funcionario responsable de las labores operativas.
- c) Un funcionario para la atención de siniestros que garantice los ANS estipulados en el anexo 13. De cualquier manera, la Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de dichos ANS inclusive cuando los volúmenes se aumenten en cualquier momento

El personal solicitado para el manejo de la cuenta debe estar en las instalaciones de la Aseguradora Adjudicataria

Mobilize podrá solicitar a Aseguradora Adjudicataria la designación de nuevo personal (sin que se requiera que sea exclusivo) derivado del incremento en las operaciones del negocio o en las necesidades de acompañamiento comercial. Es responsabilidad de Aseguradora Adjudicataria contar con el personal necesario para garantizar el buen servicio y la oportunidad en las respuestas.

La Aseguradora Adjudicataria deberá mantener el personal necesario para reemplazos de vacaciones y licencias y en general ausentismo de las personas dedicadas a la atención de Mobilize se deberá actualizar semestralmente el anexo 13 y entregar el mismo a Mobilize.

14.8 Expedición y entrega de pólizas iniciales

La Aseguradora se compromete a entregar a Mobilize y al intermediario con al menos diez (10) días calendario antes del inicio de vigencia, las pólizas matrices definitivas (condiciones Generales y Particulares) de los ramos adjudicados.

La Aseguradora Adjudicataria enviará a los clientes de la cartera vigente por correo electrónico la información de las nuevas condiciones adjudicadas y el cambio de aseguradora (en caso de que aplique) con un plazo máximo de 45 días calendario antes del inicio de vigencia, así mismo su call center deberá estar preparado para recibir las llamadas de PQRS derivadas de este cambio, enviará la carátula de la póliza y los condicionados a los clientes Mobilize. Igualmente entregará información adicional relativa al contrato de seguros. Toda la información entregada al cliente debe contener y los lineamientos de marca definidos por Mobilize.

14.9 Desarrollos Tecnológicos

La Aseguradora Adjudicataria, se obliga a cumplir con la implementación de la herramienta Web Service y otros de ser necesarios. Estos deben estar disponibles desde el inicio de la vigencia del periodo licitatorio y aplicará desde el momento en que Mobilize considere su implementación.

La aseguradora adjudicataria se obliga a asignar los recursos necesarios para que a partir de la adjudicación del proceso, sus sistemas de información reciban y respondan en forma electrónica la información que se requiera para la ejecución del contrato celebrado, las cuales se realizarán en su propia red o sobre internet a través de servicios web, dependiendo de los requerimientos de Mobilize.

14.10 Titularidad de las bases de datos y sus clientes

Mobilize y la aseguradora adjudicataria acuerdan que Mobilize es la única y exclusiva propietaria de la base de datos de los Clientes de Mobilize y así mismo es la única facultada para tener el contacto y manejo de los mismos. La aseguradora adjudicataria no podrá hacer uso de la base de datos de los Clientes Mobilize ni contactar a los mismos sin previa autorización escrita de Mobilize. En caso de terminación de la relación comercial entre la aseguradora adjudicataria y Mobilize, la aseguradora deberá devolver las bases de datos suministradas por Mobilize y cesará cualquier contacto que haya tenido con alguno de los Clientes de Mobilize. La aseguradora renuncia expresamente a reclamar derecho alguno en su favor por estos conceptos.

15. CONFIDENCIALIDAD

Para los efectos del futuro Contrato, la aseguradora adjudicataria y Mobilize convienen en que se deberá entender por "*Información Confidencial*", toda aquella que sea revelada entre ellas en virtud de las relaciones comerciales para el pleno cumplimiento del presente Pliego. La aseguradora adjudicataria se obliga a mantener en reserva y bajo custodia toda la Información suministrada por Mobilize, y no podrá divulgarla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de Mobilize. El acceso a la información suministrada se limitará exclusivamente a los funcionarios que debido a su oficio requieran conocerla, y la prohibición de divulgación se hará extensiva a ellos. Igualmente, Mobilize se obliga a no utilizar ninguna información obtenida en virtud del futuro contrato, en propósitos diferentes al desarrollo de este. Si existe duda sobre la confidencialidad o no de alguna información suministrada por Mobilize a La aseguradora adjudicataria, esta será tratada como tal, hasta que Mobilize por escrito manifieste lo contrario. Esta obligación de confidencialidad no se aplicará a la información que sea de dominio público, o que haya sido conocida por La aseguradora adjudicataria con anterioridad al presente Pliego, o la que haya sido suministrada por un tercero que no tuviere la obligación de confidencialidad.

PARÁGRAFO.- La violación a la obligación consignada en la presente cláusula se considerará como causal de incumplimiento del pliego.

16. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

La aseguradora adjudicataria se obliga a cumplir directamente las obligaciones que contrae por este contrato y no podrá cederlo o subcontratarlo en todo o en parte sin la autorización previa y escrita de Mobilize, el cual se reserva el derecho de aprobar o improbar dicha solicitud de cesión o subcontratación. La autorización de Mobilize para que la aseguradora subcontrate o ceda una parte o todo el contrato, no exime a la aseguradora, ni atenúa su responsabilidad y sus obligaciones para con Mobilize. De cualquier forma, la aseguradora será solidariamente responsable con el cesionario del cumplimiento de las obligaciones contractuales que hubiere adquirido frente a Mobilize (en caso de autorización de cesión, EL CEDIDO) y en especial, en todo caso, es responsable por las obligaciones y los errores u omisiones de dicho cesionario, y del pago de los salarios, seguros, riesgos, accidentes de trabajo, indemnizaciones, prestaciones sociales y demás acreencias de tipo laboral a cargo del personal del cesionario, quienes no tendrán vinculación con Mobilize. La cesión deberá informarse por escrito a Mobilize, quien deberá emitir su concepto y aprobación sobre tal cesión. La aseguradora acepta asumir con su propio patrimonio y exonera a Mobilize de hacerlo, de los riesgos que permanezcan descubiertos en razón de la cesión.

17. INDEMNIDAD

La aseguradora adjudicataria indemnizará y mantendrá indemne a Mobilize, a sus filiales, accionistas, a sus directores, vendedores, subordinados, empleados, afiliados, sucesores y cesionarios de cualquier responsabilidad, reclamación, pérdida, pleito, acción legal, embargo, pago, gasto (incluyendo, pero sin limitarse, honorarios de abogados y demás costas legales), cualquiera que sea su naturaleza, su origen, su forma, y oportunidad derivados de cualquier acción u omisión de la aseguradora adjudicataria o de sus vendedores, agentes, subordinados, empleados, subcontratistas o personas que se encuentren empleadas o bajo la responsabilidad de las antes mencionadas. La aseguradora adjudicataria deberá responder directa y exclusivamente por todas las consecuencias que se desprendan de pérdidas o daños ocurridos a terceros o propiedades de estas con ocasión de los servicios que se realicen en desarrollo del presente convenio. En consecuencia, Mobilize y/o los terceros afectados serán indemnizados plenamente por la aseguradora adjudicataria, por los daños o pérdidas sufridas por estos conceptos. Las indemnizaciones anteriores incluirán, pero sin limitarse a indemnizaciones por muerte, daños personales, daños a la propiedad, multas, sanciones y lucro cesante.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

Mobilize y la aseguradora adjudicataria aceptan y reconocen la titularidad del derecho de propiedad intelectual que detenta **Mobilize**, sus accionistas y las filiales de éste, incluyendo sus socios, clientes, aliados estratégicos públicamente anunciados y/o proveedores sobre su imagen corporativa, publicidad, logotipo, marcas, etiquetas, nombres comerciales, diseños, patentes y avisos comerciales, iguales o similares a los que amparan sus productos, por lo tanto, en éste acto queda prohibido la utilización del derecho mencionado con cualquier fin sin previa autorización por escrito por parte de **Mobilize**

Mobilize es y seguirá siendo propietario de todos los derechos de propiedad intelectual, así como de toda la información que se facilite o a la cual tenga acceso la aseguradora adjudicataria en virtud del desarrollo del presente pliego y del objeto del futuro contrato. El presente pliego y el futuro Contrato no implica ninguna licencia o traspaso de tecnología o derecho de uso de dichos derechos e informaciones en beneficio de la aseguradora adjudicataria.

PARÁGRAFO. - Todos los documentos desarrollados en virtud del presente contrato por **la aseguradora adjudicataria** o sus empleados, incluyendo entre otros los informes, indicadores, datos, especificaciones, dibujos, estimativos, modelos, cálculos, resúmenes y muestras son propiedad de **Mobilize**.

19. PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA(N) LA(S) ASEGURADORA(S) SELECCIONADAS

La Aseguradora adjudicataria se obliga a cumplir con los siguientes procedimientos y a mantener los niveles de cumplimiento, según *Anexo 13_Acuerdo de Niveles de Servicio*:

19.1 Procedimiento para la Atención de Siniestros

La aseguradora adjudicataria cumplirá con Mobilize el proceso para la atención de siniestros y radicación de los mismos, descrito en el anexo *13_Acuerdo de Niveles de Servicio* de tal forma que se garantice la atención adecuada de los siniestros, igualmente se realizarán comités mensuales con Mobilize y su intermediario para realizarle seguimiento a los casos atendidos por la aseguradora adjudicataria.

Así mismo, el pago de los siniestros deberá llevarse a cabo vía transferencia electrónica garantizando la oportunidad del ingreso del monto indemnizado y que se pueda saldar la obligación. La Aseguradora adjudicataria, el mismo día en que efectúe el pago deberá enviar una comunicación al Intermediario en la que se discrimine los contratos/ cédulas sobre los cuales debe aplicarse la indemnización.

El intermediario deberá tener acceso a un aplicativo de pagos, a donde de manera autónoma se pueda descargar la información de los pagos realizados a Mobilize por concepto de siniestros, este deberá contener información del cliente al que corresponde cada pago.

Si la Aseguradora recibe directamente la reclamación por parte del cliente o sus interesados, la Aseguradora deberá informar al Intermediario vía correo electrónico de manera inmediata para la verificación de la información del crédito y el envío en PDF de la información complementaria relacionada con el crédito. El Intermediario enviará esta información en PDF más el saldo insoluto vía correo electrónico en tiempo máximo de tres (3) días hábiles. Con esta información la compañía de seguros debe terminar el estudio de la reclamación y proceder a la indemnización a Mobilize y los beneficiarios en el evento de aplicar, en los tiempos estipulados en el *Anexo 13. Acuerdo de niveles de servicio*.

Los documentos complementarios relacionados con la reclamación y que no hace parte del análisis crediticio serán gestionados directamente por la aseguradora con el asegurado y/o beneficiarios y/o entidad correspondiente.

En caso de que el Intermediario reciba el siniestro, lo radicará en el sistema designado por la aseguradora o medio acordado con la aseguradora y en caso de fallas en el aplicativo se remitirán los soportes del mismo, más el valor a indemnizar vía correo electrónico y será la Aseguradora la responsable de radicar el reclamo.

Una vez radicados ante la compañía aseguradora los documentos que demuestren la ocurrencia del siniestro de vida, la aseguradora deberá confirmar en caso de faltar alguno, en un plazo máximo de 2 días. En caso de no recibir notificación alguna, se entenderá que los documentos se encuentran completos.

La aseguradora debe proceder con la evaluación, respuesta al Intermediario e indemnización en los términos y plazos estipulados en el *Anexo 13. Acuerdo de niveles de servicio*, a partir de la fecha de presentación de la totalidad de la documentación exigida para la demostración de su ocurrencia o cuantía.

Para los casos en que existan remanentes a favor de beneficiarios de ley o estipulados en el formato de asegurabilidad, La aseguradora tendrá la obligación de realizar la debida diligencia para ubicar a los beneficiarios para el pago oportuno de dichos valores, y esta información deberá ser reportada según la frecuencia de informes indicado en el numeral 13.3 del presente pliego, así mismo será revisada en los comités mensuales indicados en el numeral 20.1 del presente pliego.

Nota: La solicitud para los casos dentro del amparo automático no tendrán el campo de beneficiario, sin embargo, el intermediario al momento de transmitir la información relacionada con el siniestro enviará el/los datos de los beneficiarios con los que se cuente en ese momento, los cuales generalmente corresponden con los datos de la persona que radica la información (Esto en caso de fallecimiento del cliente)

La aseguradora deberá tener un canal directo de comunicación con los beneficiarios de la póliza (Los de ley o estipulados en la solicitud de seguros) que deseen solicitar información del estado del proceso del pago del saldo a favor o remanente al que haya lugar. El tiempo estipulado para dar respuesta es de 8 días.

19.2 Proceso cobro, facturación y conciliación mensual

Mobilize por medio de su intermediario entregará a las aseguradoras adjudicatarias de manera mensual vencida por medio electrónico la base de datos con la relación de los riesgos que se encuentran vigentes en sus sistemas a más tardar los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al mes de producción, detallando el respectivo valor de las primas cobradas por cada riesgo de acuerdo con la tarifa establecida y acordadas con la aseguradora adjudicataria. Así mismo se entrega la producción que presente novedades en el periodo y sus devoluciones respectivas. La aseguradora adjudicataria realizará la revisión y conciliación del archivo dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente a la recepción del archivo. Una vez este conciliada la base de datos, la aseguradora generará la cuenta de cobro el día 15 hábil del mes siguiente a la recepción del archivo en el que se haya realizado la conciliación, es decir, en el mes de recaudo.

Mobilize realizará el pago de las primas, descontando los servicios por administración y recaudo y en caso de presentarse de los gastos reembolsables de marketing y ventas el día 1 calendario del mes siguiente al mes de producción. Es decir, Mobilize realizará el pago máximo a los 75 días desde la colocación del seguro.

Mobilize descontará del pago a la aseguradora adjudicataria el valor correspondiente a los servicios por administración y recaudo y en caso de presentarse los gastos reembolsables de marketing y ventas, los cuales estarán sustentados mediante cuenta de cobro emitida por Mobilize con fecha de vencimiento del último día hábil del mes siguiente a las colocaciones, incluyendo las retenciones.

19.3 Proceso Reintegro a la póliza en caso de cancelación por mora

En los casos en los que el intermediario haya informado a la aseguradora que debe cancelar una póliza por mora, pero posteriormente el cliente quiera reintegrarse a la misma, la aseguradora previa notificación por parte del intermediario reintegrará al cliente a la póliza colectiva de seguro de vida o seguro de vida plus según el caso bajo las mismas condiciones de asegurabilidad y prima otorgadas al Cliente en el momento de la contratación del crédito y sin aumento del valor de la prima inicialmente aprobada y . La aseguradora no requerirá documentos adicionales para su reingreso.

Las primas que no se hayan recibido por parte del cliente después de la cancelación de la póliza y hasta el reingreso a la misma, no serán cobradas por parte de la aseguradora, y las que hayan sido recaudadas en el momento del cliente ponerse al día serán pagadas de manera retroactiva a la aseguradora en el momento del reintegro, se dejará la observación de los meses de retroactividad que se están pagando. La información de los clientes que ingresen de manera retroactiva se estaría enviando con los reportes indicados en el *anexo No. 13*

19.4 Proceso de realización de Exámenes Médicos para seguro de vida y seguro de vida plus

Este procedimiento aplicará solamente para aquellos casos que por la cuantía del valor a asegurar no puedan ser incluidos de manera automática. El límite para ingreso automático no podrá ser inferior a \$130.000.000.

La Aseguradora Adjudicataria entregará las herramientas y los mecanismos necesarios a Mobilize y su intermediario para garantizar la evaluación de las solicitudes de ingreso a aquellos clientes que no cumplan con condiciones de automaticidad. Al enviar la información del solicitante la aseguradora adjudicataria deberá generar la orden médica con el listado de exámenes médicos a realizar y el(los) centro(s) medico(s) disponible(s) para que el cliente se los realice.

Una vez realizados los exámenes médicos y el diligenciamiento de los documentos necesarios para el aseguramiento, estos tendrán una vigencia mínima de doce (12) meses.

Los costos de los exámenes médicos y de laboratorio (incluso complementarios de laboratorio) serán asumidos por la Aseguradora Adjudicataria. Lo anterior, no aplica para la remisión de exámenes médicos para especialistas.

El tiempo máximo de respuesta al cliente debe ser de un (1) días hábiles desde el momento de la coordinación de la cita o evaluación.

En los casos que se requieran complementos, porque en la información inicial enviada como exámenes o historias clínicas, se encuentren padecimientos adicionales que no fueron informados desde un principio por el solicitante del seguro y estos involucren evaluaciones con médicos especialistas, para los cuales se requieran copias de los exámenes médicos, la Aseguradora Adjudicataria hará entrega de dichos resultados a los clientes, esto se podrá hacer vía correo electrónico al cliente o al intermediario si así lo autoriza el cliente.

En la declaración de asegurabilidad que se utilice para el proceso, la Aseguradora Adjudicataria deberá incluir la posibilidad de que el cliente dé su autorización en la declaración de asegurabilidad para recibir resultado de exámenes e Historia Clínica por parte del intermediario de seguros de Mobilize

En caso de que Mobilize o el intermediario designado por éste, soliciten reestudio sobre un caso médico ya evaluado, la Aseguradora Adjudicataria deberá informar la reconsideración de las mismas o ratificación de la primera respuesta en un plazo no superior a un (1) día hábil a partir de la solicitud realizada por Mobilize.

La Aseguradora Adjudicataria debe poner a disposición de los clientes de Mobilize una red nacional de laboratorios, centros médicos y red para la inspección de riesgos, para la evaluación del ingreso a la póliza colectiva. Esta red puede ser propia o en convenio. Este listado debe actualizarse o cuando exista algún cambio, cumpliendo con el modelo del Anexo 5_Red de Oficinas Servicio Médico

La Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar que cuenta con un proceso estructurado para la contratación y selección de la red médica propia o en convenio al igual que un proceso de calificación del servicio al menos de una vez al año.

En caso de que algún cliente se encuentre en una ciudad/país en la cual no existan instituciones en Convenio con la Aseguradora Adjudicataria o en el evento que habiéndolas no se encuentren en capacidad de atender la totalidad de los exámenes, el cliente podrá realizarse los exámenes por su cuenta. La Aseguradora Adjudicataria realizará reembolso a los clientes del costo asumido por ellos. La Aseguradora Adjudicataria debe informar el proceso y documentos necesarios para realizar el reembolso al cliente a través del intermediario designado por Mobilize. El reembolso deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se presente la información y documentación completa.

La Aseguradora Adjudicataria deberá realizar seguimiento permanente a las instituciones con las cuales tiene convenio respecto a los acuerdos de servicio y a los niveles de calidad prestados a los clientes. Mobilize podrá realizar solicitudes para incluir o retirar convenios del listado de Red Autorizado.

19.5 Proceso de Devoluciones:

RCI descontará del pago de primas que realiza a la Aseguradora de manera mensual, las devoluciones de primas en los siguientes casos:

1. Cuando por error en el sistema se hace el cobro de prima de seguros cuando ya la obligación ha sido cancelada.
2. Cuando exista un cargue incorrecto en el sistema de las primas a cobrar y hubiere lugar a devolución al cliente

3. Los casos que el cliente haya presentado endoso de forma posterior, y deba realizarse la cancelación de la póliza desde inicio de su vigencia.

4. Otros casos que se presenten. Estos casos se informarán a las aseguradoras adjudicatarias con los reportes mensuales para efectos de su conciliación.

5. En caso de Vida Plus: Cancelación por error o mala venta: Si se evidencia una mala venta y el cliente solicita cancelar el valor asegurado adicional, esta se realizará dependiendo de la fecha de corte del crédito y se procederá a la devolución de primas desde el inicio del cobro.

Las devoluciones se verán reflejadas al momento de proceder con el cierre del periodo.

19.6 Procedimiento de notificación de objeciones

La Aseguradora Adjudicataria notificará al Intermediario las posibles objeciones y sus causas con no menos de cinco (5) días hábiles previos a la notificación. Si no hay observación alguna por parte del Intermediario durante este tiempo, la Aseguradora procederá a comunicar directamente a los asegurados, con copia al Intermediario la objeción.

Si existe alguna solicitud de reconsideración por parte del intermediario, la aseguradora adjudicataria revisará nuevamente el caso y confirmará la decisión definitiva en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

20. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

Las partes entienden que existe imposibilidad legal de revocar unilateralmente la póliza por parte de la Adjudicataria, en los términos del artículo 1071 del Código de Comercio. Por tanto, durante la vigencia del Contrato, la Adjudicataria no podrá revocar póliza o Certificado Individual de Seguro relativo a los intereses asegurados mencionados en el presente Pliego. En todo caso el RCI podrá, en cualquier momento, revocar unilateralmente dicho Contrato.

21. RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO

La Aseguradora Adjudicataria se compromete a utilizar un software seguro, entendiendo por el mismo, cualquier aplicación que tenga diseños de seguridad rigurosos y estrictos y que tengan como objetivo evitar que la información confidencial de propiedad de Mobilize, de sus clientes o usuarios, sea susceptible de ser copiada, modificada o eliminada

22. PROCEDIMIENTOS Y PARAMETROS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA UNA VEZ FINALIZADO EL CONTRATO CELEBRADO

En el evento de terminación del contrato que se celebre entre LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA y Mobilize por cualquier causa, La Aseguradora Adjudicataria deberá, de acuerdo con los lineamientos que señale Mobilize: a) devolver a Mobilize la totalidad de la documentación o información que llegare a tener en su poder en virtud del futuro contrato, o b) destruir la totalidad de la información, utilizando métodos de destrucción adecuados, los cuales deberán ser aprobados por Mobilize de acuerdo con el nivel de confidencialidad y el medio en el cual se encuentra recopilada la información.

En todo caso, la Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar que no existen copias realizadas a la información, archivos, esquemas, bosquejos, programas, entre otros, que se le hubiere entregado para la correcta ejecución del futuro contrato.

La entrega o destrucción se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación del futuro contrato, previa instrucción dada por Mobilize. En el evento en el cual Mobilize no otorgue dicha instrucción en el plazo indicado, La Aseguradora Adjudicataria deberá solicitarle a Mobilize que le indique, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento de los cinco (5) días anteriormente referidos, la manera como deberá proceder.

23. CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La aseguradora acepta continuidad de cobertura para los riesgos que están actualmente vigentes sin ninguna restricción ya que se presume que fueron incluidos bajo las condiciones que aplicaban a cada licitación. en concordancia con lo anterior, La Aseguradora Adjudicataria garantizará la cobertura sin limitación alguna para todas las personas que se encuentren asegurados en las pólizas al momento de la adjudicación, garantizando que conservaran las mismas tasas, términos y condiciones con las que inicialmente se suscribió el riesgo y garantizará que conservará los mismos términos, condiciones y tasas hasta el fin de la vigencia del crédito.

La Aseguradora adjudicataria garantizará la cobertura sin restricción ni exclusión alguna para todos los riesgos o personas que puedan ser o hagan parte de las pólizas adjudicadas. Esto incluye los riesgos que se tengan cubiertas dentro de las pólizas colectivas vigentes a la fecha; que se encuentren o sean objeto presente o futuro de un crédito o que durante la vigencia carezcan de seguro por vencimiento de la vigencia del endoso presentado o por revocatoria del mismo.

Queda a discreción de Mobilize el incorporar algunas de las nuevas condiciones ofrecidas por la Aseguradora Adjudicataria a la masa actual de personas aseguradas.

Ninguno de los proponentes y/o adjudicatarios podrá exigir requisitos adicionales de asegurabilidad diferentes a los actualmente vigentes en el programa de Mobilize, y específicamente, en lo relativo a Seguros Vida Deudores no podrá exigirse el diligenciamiento del formulario o declaraciones de asegurabilidad, y en todos los casos asumirá los riesgos en el estado en que ellos se encuentran al momento de iniciar la vigencia de las pólizas que resulten de esta licitación.

24. PLAN DE COMUNICACIONES A CLIENTES:

La Aseguradora elegida deberá implementar un Plan de Comunicaciones a Clientes en el cual garantice:

La bienvenida al producto: La Aseguradora Adjudicataria deberá informar al cliente las condiciones del producto, coberturas y beneficios con su correspondiente condicionado, de manera posterior al otorgamiento de cada producto financiero, dentro de los tiempos establecidos por Mobilize, como máximo 10 días posteriores a la fecha de activación o desembolso del producto financiero y no podrán exceder aquellos establecidos por la normatividad vigente.

Plan de relacionamiento: deberá contar con un plan de relacionamiento continuo con el cliente, como mínimo dos veces al año, donde se le recuerde las coberturas del seguro y los momentos en los que puede hacer uso de ellos, como mínimo dos comunicaciones al año, para el stock de clientes.

Campañas especiales: En los casos que Mobilize requiera activar una campaña especial de comunicación a los clientes que cuentan con el seguro, notificara a la aseguradora adjudicataria para que proceda a realizarla, con 10 días de antelación.

Comunicaciones en atención de siniestros: La Aseguradora deberá contar con un plan de comunicación a los clientes en las diferentes etapas del siniestro. El canal de comunicación para ello, será definido entre Mobilize y la aseguradora adjudicataria.

25. OTROS

25.1 Papelería

La aseguradora será responsable de suministrar toda la papelería necesaria para sus clientes, Mobilize y/o el Intermediario para el desarrollo del presente programa. Esta aplica para pólizas, autorizaciones para exámenes médicos, solicitudes y/o declaraciones de asegurabilidad, condiciones generales de la póliza, formatos de cotizaciones, capacitaciones, ayuda ventas y en general toda papelería requerida para el manejo de las diferentes pólizas tanto para los nuevos ingresos como para las modificaciones o renovaciones de la masa actualmente asegurada.

Todos los formatos serán suministrados digitalmente. Se tienen formatos únicos de certificación y de asegurabilidad, entre otros.

25.2 Costos De Envío De Correspondencia

Los costos de envío de correspondencia que se pudieran llegar a generar con objeto de enviar correspondencia a los asegurados, como pero no limitada a: pólizas, condiciones generales o particulares del seguro, nuevas condiciones, renovaciones de pólizas, etc., en general cualquier tipo de comunicado a los clientes finales serán asumidos por parte de la Aseguradora.

25.3 Impuestos: Mobilize realizará y descontará las retenciones fiscales que indique la legislación tributaria vigente. El impuesto a las ventas que se origine en razón de la ejecución del futuro contrato se liquidará y registrará dentro de la facturación.

Mobilize en su calidad de Agente Retenedor, retendrá el porcentaje establecido del IVA a título de retención, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Tributario.

25. 4 Legislación

El contrato será gobernado por las leyes de la República de Colombia y sometido a la jurisdicción ordinaria de este territorio.

26. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias o controversias que surjan entre las partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del futuro Contrato serán arregladas de la siguiente forma: 1. Cualquier parte puede dar aviso por escrito a la otra parte de cualquier conflicto no resuelto en el curso normal de su trato comercial. En un plazo de quince (15) días calendario contados a partir de la entrega de ese aviso, la parte receptora entregará a la otra una respuesta por escrito. El aviso y la respuesta incluirán: a) Una declaración de la posición de cada parte y un resumen de los argumentos que fundamentan esa posición y b) El nombre y título del ejecutivo que representará a esa parte y de cualquier otra persona que haya de acompañarlo. 2. Dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la entrega de la respuesta, los ejecutivos de ambas partes deberán reunirse en tiempo y lugar mutuamente aceptables, en la ciudad de Medellín, con miras a solucionar el conflicto.

26.1 Cláusula Compromisoria: Toda diferencia que surja entre **Mobilize y LA ASEGURADORA** por la interpretación del contrato, su ejecución, su cumplimiento, su terminación o las consecuencias futuras del mismo, no pudiendo arreglarse amigablemente entre las partes, será sometida a la decisión de un Tribunal de Arbitramento, integrado por tres (3) árbitros que se designarán de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y el reglamento de la Cámara de Comercio de Medellín. El fallo pronunciado por los árbitros será dictado en derecho y los gastos que ocasionare el juicio arbitral serán por cuenta de la parte vencida. El Tribunal funcionará en la ciudad de Medellín.

27. PROTECCIÓN DE DATOS

La aseguradora adjudicataria cumplirá en todo momento con la normatividad y legislación vigente en materia de protección de datos, especialmente con la Ley 1581 de 2012 así como con las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

28. CONTINUIDAD

La aseguradora adjudicataria deberá contar con un plan de continuidad que permita a Mobilize estar preparada para afrontar y controlar incidentes como hechos externos o fallas tecnológicas que provoquen una interrupción que afecte la ejecución del futuro contrato y que puedan poner en riesgo la capacidad que se tiene para atender el mismo.

29. SARLAFT

Mobilize se compromete a realizar los análisis y estudios respectivos de SARLAFT para cada uno de los clientes y **LA ASEGURADORA** se acoge a dicho estudio por cuanto cumple con todos los requisitos establecidos en la ley y las listas de control establecidas para dicho efecto.

30. ANEXOS:

Los anexos que hacen parte integral del presente Pliego de Condiciones son:

- Anexo 1 Carta de la presentación de la propuesta.
- Anexo 2 Modelo Certificación de Experiencia
- Anexo 3 Modelo Acuerdo de confidencialidad.
- Anexo 4 Slip de condiciones Seguro de Vida y seguro de Vida Plus
- Anexo 5 Red de Oficinas Servicio Medico
- Anexo 6 Información para presentar propuestas
- Anexo 7 Vida Estructura Base de Datos de producción
- Anexo 8 Solicitud asegurabilidad Vida por fuera del automático
- Anexo 9 Solicitud asegurabilidad Vida
- Anexo 10 Carta de Aprobación o rechazo del seguro vida para riesgo por fuera del automático
- Anexo 11 Certificado vida para riesgos dentro del automático
- Anexo 12 Certificado de seguro de vida para créditos por fuera del amparo automático
- Anexo 13 Acuerdos de Niveles de Servicios de Seguro de Vida
- Anexo 14 Equipo para la Atención de la Cuenta
- Anexo 15 Formulario Creación Proveedores
- Anexo 16 Formato editable para plantear preguntas.
- Anexo 17 Sanciones por incumplimientos en ANS