

BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

**CONVOCATORIA PÚBLICA No. 2020-214
CATEGORÍA DE COMPRA: SEGUROS CLIENTES
PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA ASEGURADORA
PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A
CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA**

Santiago de Cali, Mayo de 2.020

CONTENIDO

OBJETIVO	5
INTRODUCCIÓN.....	5
INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	5
RECOMENDACIONES	6
CAPITULO 1 INFORMACIÓN GENERAL CONSIDERACIONES Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR	7
1.1 Cronograma del proceso	7
CAPITULO 2 FASES DEL PROCESO.....	9
2.1 Inicio del proceso.....	9
2.2 Manifestación de interés por parte de las Aseguradoras.....	9
2.3 Acuerdo de Confidencialidad.....	9
2.4 Proceso de Inscripción Aseguradoras.....	9
2.5 Entrega del pliego de condiciones.....	10
3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR	10
3.1 Requisitos de Admisibilidad Básicos	10
3.2 Requisitos de Admisibilidad Adicionales	11
3.2.1 Capacidad financiera y patrimonial.....	11
3.2.2 Requisitos de experiencia	11
3.2.3 Reaseguro	12
3.3 Fase de preguntas, aclaraciones y respuestas a Dudas	12
3.4 Fase de presentación de los requisitos de admisibilidad básicos, adicionales y criterios técnicos.....	13
4. REQUISITOS TECNICOS.....	13
4.1 Presentación de la Compañía:	13
4.2 Requisitos de atención y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio.	14
4.3 Infraestructura al servicio de la operación:.....	14
4.4 Especificaciones técnicas.....	14
4.5 Procesos y Procedimientos	14
4.6 Plan de continuidad	15
4.7 Seguridad de la Información:.....	15
4.8 Equipo de Trabajo	15
4.9 Reuniones y Presentación de informes.....	15

CAPITULO 5 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	16
5.1 Descripción General de productos con Garantía Hipotecaria	16
5.2 Información de clientes actuales	16
5.3 Proyección estimada de número de créditos Inmueble Productivo (Tipo 1 y 2)	17
5.4 Información de Siniestralidad Inmueble productivo (tipo 1 y 2)	17
5.5 Documento con las condiciones y garantías de las pólizas	17
i. Indemnizaciones.....	18
ii. Slip de condiciones	18
iii. Coberturas.....	18
iv. Documento con las condiciones y garantías de la póliza	18
CAPITULO 6 PRESENTACIÓN DE POSTURA (PROPUESTA ECONOMICA)	20
6.1 Oferta económica total	20
6.2 Moneda de la oferta.....	20
6.3 Otros costos.....	21
6.4 Póliza de garantía de seriedad y cumplimiento de la oferta	21
6.5 Tarifa de Recaudo de primas	22
7 ADJUDICACIÓN DE LA CONVOCATORIA	22
7.1 Criterios de evaluación	23
7.2 Convocatoria desierta.....	23
7.3 Prohibición de retiro de posturas.....	24
7.4 Causales de exclusión del proceso de licitación	24
7.5 Consideraciones para la contratación	24
7.6 Línea de Transparencia.....	25
8 CONTRATO	25
8.1 Vigencia	25
8.2 Clausula de imposibilidad de revocatoria unilateral	26
8.3 Facturación y Forma y Plazo de los pagos	26
8.4 Pago de Primas	27
8.5 Propiedad Intelectual e Industrial	28
8.6 Riesgos Técnicos	28
8.7 Independencia de la Aseguradora.....	28
8.8 Obligaciones de la Aseguradora	29
8.9 Confidencialidad	29
8.10 Protección de Datos	29
8.11 Propiedad de la Información.....	30
8.12 Seguridad de la información	30
8.13 Pólizas	31
8.14 Competencias.....	31
8.15 Control de desempeño de la Aseguradora.....	31
8.16 Indemnidad	31
8.17 Infraestructura de la Aseguradora Adjudicataria	32

BANCO W S.A.

PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

8.18 Expedición y Entrega de pólizas iniciales	32
8.19 Terminación anticipada del Contrato.....	32
8.20 Legislación y Clausula Compromisoria	33
9 LISTADO DE ANEXOS Y DOCUMENTOS.....	34
ANEXO A.- SOBRE BANCO W S.A.	35
PROMESA DE SERVICIO	36

**PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA
PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE
SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON
GARANTIA HIPOTECARIA**

OBJETIVO

El BANCO W S.A está interesado en recibir posturas para la selección y contratación de una Compañía Aseguradora legalmente autorizada para operar en Colombia que ofrezca las mejores condiciones técnicas, económicas y operativas, de conformidad con lo previsto en el Decreto 673 de 2014 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por el cual se modifica el título 2 del libro 36 de la parte 2 del Decreto No. 2555 de 2010 y los numerales 1.2 y 1.3 de la parte I, título III, capítulo I de la circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, El Decreto 1534 de 2016 y la Circular Externa 003 de 2017.

El BANCO W S.A. invita a presentar sus posturas para la contratación del seguro incendio y terremoto que suscribe por cuenta y a favor de sus deudores para créditos y microcréditos con garantía hipotecaria. Para tal efecto, garantizando la libre concurrencia de los oferentes, se hace la presente invitación a cotizar a las Compañías de Seguros, para que presenten sus posturas, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente documento y sus anexos, los que hacen parte integral de esta invitación.

INTRODUCCIÓN

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

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

INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Los presentes términos deben ser interpretados como un todo, por lo que sus disposiciones no pueden ser entendidas, ni interpretados de manera separada a lo que indique su contexto general. Los plazos establecidos en estos términos y en sus Anexos se entenderán como días hábiles y los meses como calendario, salvo que de manera expresa se indique lo contrario; cuando el vencimiento de un plazo no corresponda a un día hábil o no laboral, el vencimiento del plazo se trasladará al día hábil siguiente; el día sábado no se considera como día hábil. Los presentes términos harán parte del contrato, es decir, constituye la regulación íntegra y autónoma del proceso

PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

de contratación, sin que ningún otro documento, comunicación antecedente, borrador, ect, sirva de fuente de regulación del mismo.

BIENES A ASEGURAR E INTERES: La póliza a contratar por parte de El Banco como tomador y por cuenta de sus Deudores, son las necesarias para amparar los bienes inmuebles recibidos como garantía hipotecaria de las operaciones de crédito, contra los riesgos de Incendio y Terremoto, de acuerdo con las condiciones técnicas que se detallan en estos términos

La conformación de la cartera con garantía hipotecaria a asegurar será especificada en la Información necesaria para presentar ofertas. Los Clientes del Banco y sus bienes asegurados, en su mayoría pertenecen a la comunidad de los estratos 1,2 y 3, por lo tanto, los bienes asegurados son de estos estratos.

RECOMENDACIONES

- Leer y examinar rigurosamente el contenido de los términos, los documentos que hacen parte del mismo, todas las respuestas dadas a las preguntas realizadas por los participantes y las normas relacionadas con la contratación aplicable al presente proceso.
- Adelantar oportunamente los trámites tendientes a la obtención de los documentos que deben entregar con las posturas y verificar que contienen la información completa que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ley y en los presentes términos.
- Examinar que las fechas de expedición de los documentos se encuentren dentro de los plazos exigidos en los términos.
- Suministrar toda la información requerida a través de los presentes términos.
- Diligenciar totalmente los anexos contenidos en estos términos, si hubiere lugar a ello.
- Se considerará la oferta rechazada cuando: no cumpla con los requisitos de admisibilidad, no presente alguno de los soportes citados en este documento, se presente por fuera del plazo o en lugar diferente al estipulado para ello, no adjunta la garantía de seriedad de la oferta en los términos previstos en el presente documento
- Las posturas deben ser presentadas en el orden y con el detalle requerido en esta convocatoria e ingresadas en la plataforma electrónica de compras.

CAPITULO 1 INFORMACIÓN GENERAL CONSIDERACIONES Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR

1.1 Cronograma del proceso

No.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	FECHA DE ACTIVIDAD
1	Apertura de la convocatoria	6/5/20
2	Envío de invitación a Representantes legales de aseguradoras autorizadas para operar los ramos licitados publicación de la invitación a participar en la convocatoria publica en la página web del Banco W. (www.bancow.com.co)	6/5/20
3	Notificación a Superintendencia Financiera de Colombia de Lanzamiento de convocatoria.	6/5/20
4	Publicación en pagina web del Banco de las carta de invitación	6/5/20
5	Recepción de Anexo No. 1 Manifestación de interés en participar por parte de las aseguradoras, Anexo No. 2 Acuerdo de confidencialidad y requisitos de admisibilidad basicos a los siguientes correos: mmarmolejo@bancow.com.co ; hbrand@bancow.com.co; maguerrero@bancow.com.co	11/5/20
6	Proceso de inscripción y aceptación en plataforma de negociación electronica: Ruta de plataforma electronica: https://www.bancow.com.co Acerca de Nosotros Proveedores https://comprasbancow.itbid.org Nuevo proveedor Y continua el paso a paso que indica la plataforma Si el participante ya se encuentra inscrito debe omitir esta fase.	11/5/20
7	Lanzamiento de pliego de condiciones y Anexos Convocatoria No. 214 en plataforma electronica y pagina web para visualización de participantes.	14/5/20
8	Formulación de inquietudes y solicitud de aclaración de dudas por parte de las aseguradoras participantes a través la "Central de Mensajes" de la plataforma electronica con el asunto: Preguntas convocatoria pública seguros 2020. Diligenciar Anexo No.3 : Preguntas Convocatoria. Resolución por parte del Banco de las inquietudes formuladas por las aseguradoras participantes y modificaciones al Pliego de Condiciones.	22/5/20
9	Publicación de las respuesta de las preguntas formuladas por las aseguradoras, respuestas de Banco W a las mismas y modificaciones del Pliego de Condiciones. Se realizará publicación a través de la plataforma de negociación electronica del Banco W, https://comprasbancow.itbid.org , "Central de Mensajes" y pagina web.	29/5/20
10	Entrega de documentación requerida para acreditar el cumplimiento de requisitos de admisibilidad adicionales y criterios tecnicos por parte de las aseguradoras participantes. Medio de entrega:Plataforma de Negociaciones s del Banco. Hora: 4:00pm	5/6/20

No.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	FECHA DE ACTIVIDAD
11	1era Revisión por parte del Banco para evaluar el cumplimiento	12/6/20
12	Notificación de aseguradoras que cumplen y no cumplen documentos de Admisibilidad Basicos y adicionales por medio de plataforma de Negociación y pagina web.	12/6/20
13	Recibo de documentación que se encuentre pendiente por parte de la aseguradora para el saneamiento de incumplimientos en los Requisitos de Admisibilidad y criterios tecnicos Medio de entrega: Plataforma de negociaciones del Banco.	19/6/20
14	2da Revisión de documentos por parte del Banco para evaluar el cumplimiento	26/6/20
15	Notificación del resultado definitivo de las aseguradoras que continuarán o no el proceso licitatorio a través de la plataforma de negociaciones y publicación en la página web del Banco W; www.bancow.com.co .	26/6/20
16	Presentación y entrega de posturas por medio de la plataforma de negociaciones virtual en el modulo "Licitación en sobre cerrado" por parte de las aseguradoras participantes en el proceso de convocatoria. Medio de entrega: Plataforma de negociaciones - Modalidad "Licitación Sobre Cerrado" Horario: Hasta las 10:00am	7/7/20
17	Audiencia pública de apertura de sobres y adjudicación de la licitación en modalidad Virtual. Lugar: Se convocará videoconferencia Horario: 10:15 am Cierre del proceso de convocatoria publica	7/7/20
18	Elaboración de acta de cierre de audiencia publica (Defensor del Consumidor)	7/7/20
19	Publicación de resultados de adjudicación en la página web del Banco W www.bancow.com.co	8/7/20
20	Elaboración de comunicación a SIF de resultados de Convocatoria	8/7/20
21	Elaboración de contrato en plataforma y emisión de pólizas del contrato	Del 08 al 31 de Julio/2020
22	Actividades de empalme (parametrización tarifas, papeleria, entrega de la póliza matriz por parte de la Aseguradora Adjudicataria al Banco W, etc)	Del 03 al 31 de Agosto/2020
23	Inicio de vigencia	1/9/20
24	Publicación en pagina web los terminos y condiciones del seguro tomado	1/9/20

CAPITULO 2 FASES DEL PROCESO

2.1 Inicio del proceso

El proceso de licitación iniciará mediante la comunicación escrita dirigida a los Representantes legales de las Aseguradoras autorizadas para manejar los seguros licitados. **Anexo Carta de invitación.**

La invitación también se publicará en la página web del BANCO W S.A.

Se entenderá que las invitaciones fueron entregadas si el envío se realiza en la dirección de correo electrónico que registra en Fasecolda.

2.2 Manifestación de interés por parte de las Aseguradoras.

Las Aseguradoras interesadas en participar en el proceso licitatorio, deberán remitir el **anexo No. 1 Carta de manifestación de interés** firmada por el Representante Legal y por e-mail al correo electrónico mmarmolejo@bancow.com.co; hbrand@bancow.com.co; maquerro@bancow.com.co según el modelo que se adjunta en la fecha definida según la invitación y el cronograma.

2.3 Acuerdo de Confidencialidad

Los oferentes participantes en la convocatoria deberán diligenciar el **Anexo No. 2 Acuerdo de Confidencialidad**, el cual les será enviado junto con la carta de invitación a participar en la convocatoria.

El plazo para entrega de documentación se registra en el cronograma del punto 1.1 y debe entregarse al correo electrónico: mmarmolejo@bancow.com.co; hbrand@bancow.com.co; maquerro@bancow.com.co.

2.4 Proceso de Inscripción Aseguradoras

El Banco cuenta con una plataforma de negociaciones con proveedores con el fin de garantizar transparencia y agilidad en sus procesos licitatorios.

Para ingresar a la misma, los proveedores deberán inscribirse accediendo al Portal de Proveedores haciendo uso del link “Acerca de nosotros” y clic en la opción “Proveedores”, que hemos habilitado en la parte inferior derecha de la página web del Banco: www.bancow.com.co

En el momento de su inscripción, cada Oferente dispondrá de un nombre de usuario y contraseña para acceso a la negociación a la que sea invitado. Las acciones realizadas en la plataforma electrónica se entenderán realizadas por la empresa con cuyo usuario y contraseña se haya accedido a la web.

PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

Si el oferente invitado a esta convocatoria ya se encuentra inscrito y aceptado en la plataforma de negociaciones electrónicas no deberá volver a realizar el proceso descrito en este punto. Para la inscripción en la plataforma deberá cumplir con los requisitos mínimos de admisibilidad para este proceso.

Aquellos que no se encuentran inscritos en la plataforma deberán inscribirse y ser aceptados por el BANCO W S.A., para lo cual deberán realizar previamente el siguiente proceso:

- 1) Acceder a la plataforma con el usuario y contraseña suministrados por ésta y acceder a su cuenta (icono “persona” de la esquina superior derecha).
- 2) Completar todos los datos requeridos de la ficha del proveedor y de los contactos.
- 3) Completar las plantillas y adjuntar todos archivos solicitados en la sección “Documentación”:
 - Formato de Vinculación del Proveedor. Anexo No. 1.
 - Fotocopia del Registro Único Tributario RUT o Fotocopia del NIT
 - Fotocopia Documento de Identidad del Representante Legal
 - Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio con una vigencia no mayor a 30 días.
 - Diligenciar archivo de Excel con relación de socios con participación accionaria superior al 5% y adjuntar certificado emitido por el Revisor fiscal con esta misma información. Aplica para sociedades anónimas (S.A.), sociedades anónimas simplificadas (SAS), sociedades en comandita por acciones (SCA)

Se recomienda hacer este proceso de inscripción con tiempo, la plataforma permite el ingreso de documentos por partes, no obliga a realizarlo en un único momento, de tal forma que puede hacerse inclusión de información y documentación y se va guardando de manera parcial.

Los proveedores serán informados sobre su aceptación o no aceptación tan pronto BANCO W S.A. revise la validez de los documentos presentados.

2.5 Entrega del pliego de condiciones

Las entidades aseguradoras interesadas en participar en esta convocatoria, que cumplan con los requisitos de admisibilidad básicos, previstos en el Decreto 673 de 2014, podrán visualizar el pliego de condiciones que les será suministrado por el Banco W de acuerdo con lo establecido en la invitación mencionada anteriormente por medio de la plataforma de negociaciones del Banco.

3. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR

3.1 Requisitos de Admisibilidad Básicos

- Podrán participar las compañías aseguradoras, que se encuentren legalmente autorizadas para explotar el correspondiente ramo de seguros en el país y tengan una calificación de fortaleza financiera igual o superior a “A” otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Anexar certificado de existencia y representación legal (vigencia no mayor a 30 días, respecto de la fecha de presentación) el cual debe ser expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se debe especificar la autorización para operar los ramos objeto de la presente convocatoria.

Los anexos 1,2 y los soportes que garanticen el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad básicos deberán ser remitidos antes del día **11 de Mayo de 2020 a las 4:00pm** a los siguientes correos electrónicos mmarmolejo@bancow.com.co ; hbrand@bancow.com.co; maquerrero@bancow.com.co

3.2 Requisitos de Admisibilidad Adicionales

3.2.1 Capacidad financiera y patrimonial

Para el análisis del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad adicionales, se tomarán los estados financieros, el formato 290 y el formato de principales cuentas del sector asegurador reportados por las aseguradoras a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las aseguradoras deberán diligenciar el **anexo No. 5 Indicadores y Datos financieros** y suministrar los estados financieros (balance general y estado de pérdidas y ganancias con las correspondientes notas) con cortes diciembre de 2017, 2018 y 2019, estos deberán contar con la firma del representante legal, contador y revisor fiscal en documento en formato pdf (adicional enviarlos en Excel).

3.2.2 Requisitos de experiencia

Los oferentes deberán acreditar experiencia mínima de 2 años continuos o discontinuos (en los últimos 5 años anteriores a la fecha de este proceso) en el ramo del seguro objeto de la presente licitación, en entidades financieras vigiladas. Para lo anterior, el oferente debe presentar mínimo dos certificaciones escritas firmadas por el administrador del contrato en la empresa cliente, el certificado debe ser membretado y debe contener:

- (i) Razón Social
- (ii) Vigencia (Inicio y terminación por cada anualidad)
- (iii) Amparos ofrecidos
- (iv) Historial de siniestralidad en cantidad y valor de los últimos 2 años.
- (v) Valor pagado en indemnizaciones
- (vi) Cobertura geográfica de los mismo
- (vii) Primas anuales (Por cada anualidad)
- (vii) Valor asegurado (Por cada anualidad)
- (viii) Número de asegurados (Por cada anualidad)

En caso de contar con certificaciones que cumplan los anteriores requisitos y cuya fecha de expedición sea menor de 1 año expedidas a nombre de otros clientes, podrán ser tenidas en cuenta.

3.2.3 Reaseguro

La(s) Compañía(s) Aseguradora(s) interesada(s) en participar de este proceso, debe(n) tener suscrito un contrato con una o varias compañías de reaseguro que respalden los riesgos actuales de la Compañía Aseguradora, para lo cual deberán presentar al Banco una certificación suscrita por el representante legal o por un apoderado especial facultado para ello, en donde se indique:

- a. Nombre del(os) reasegurador(es) que respalda(n) la cartera actual de la Aseguradora el(los) cual(es) deberá(n) encontrarse inscrito(s) en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior ("REACOEX") con actualización mínimo al 2019.
- b. Tipo de riesgo cedido al(los) reasegurador(es).
- c. Porcentaje(s) de riesgo(s) cedido(s).
- d. Riesgos asumidos al 100% por la Compañía Aseguradora.

PARÁGRAFO: La compañía Aseguradora que resulte adjudicataria del presente proceso de convocatoria pública, deberá presentar al Banco antes del inicio de vigencia de la adjudicación, documento emitido por la(las) compañía(s) reaseguradora(s) donde certifique(n) el respaldo de los riesgos adjudicados, principalmente aquellos de carácter catastrófico, indicando como mínimo: i) Tipo y porcentaje de riesgo cedido y ii) tipo y porcentaje de riesgos asumidos por la Aseguradora. En caso que durante la vigencia de la adjudicación, las condiciones de reaseguro contratadas inicialmente por la Aseguradora adjudicataria cambien, esta deberá notificar al Banco en este sentido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que se realizó el cambio, indicando la nueva composición del reaseguro.

No se acepta la figura de coaseguro.

3.3 Fase de preguntas, aclaraciones y respuestas a Dudas

Una vez los oferentes obtengan el pliego de condiciones, podrán formular sus inquietudes por medio de la central de mensajes de la plataforma electrónica en el cual deben diligenciar y adjuntar el anexo **No. 03 Preguntas convocatorias**, se seguirá el siguiente proceso para la recepción y resolución de consultas:

El Plazo límite para la recepción de consultas de los ofertantes sobre el pliego de condiciones se registra en el cronograma del punto 1.1.

El BANCO W S.A. consolidará todas las preguntas realizadas por todos los participantes y responderá a todas las consultas por escrito, a través de la plataforma de negociaciones y la página Web del Banco, a todos los oferentes. Plazo límite estimado para el envío de respuestas a las consultas realizadas por los ofertantes sobre la fase de negociación es la fecha registrada en el cronograma del punto 1.1. Este plazo podrá modificarse, dependiendo de la cantidad de consultas

BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

y su nivel de dificultad, evento que se divulgará a través de la plataforma de negociaciones y la Página Web del Banco. Los oferentes deberán asegurarse de conocer, tanto las respuestas enviadas a sus preguntas, como las realizadas por los demás participantes.

En caso que las preguntas, aclaraciones o respuestas requieran modificar el presente pliego, se procederá a informar a todas las aseguradoras las adendas requeridas y estas formarán parte del pliego de condiciones.

El contacto para dudas sobre códigos de acceso, inscripción como proveedor, por favor contactar con:

MARGARITA ROSA MARMOLEJO A.

ANALISTA DE COMPRAS

Teléfono: +57 2 6083999 EXT. 10215

mmarmolejo@bancow.com.co

3.4 Fase de presentación de los requisitos de admisibilidad básicos, adicionales y criterios técnicos

Una vez el proveedor se encuentre inscrito y autorizado en la plataforma, podrán realizar el cargue de los documentos requisitos de admisibilidad básicos, adicionales y técnicos.

Los documentos de los requisitos de Admisibilidad deberán presentarse en forma digital en la plataforma de negociaciones del Banco, en idioma español, debidamente firmada por el representante legal del oferente con el orden y requisitos establecidos, con todos sus formatos y anexo.

El Plazo límite el cargue de los documentos se registra en el cronograma del punto 1.1.

Adicionalmente deben diligenciar el **anexo No. 4 Carta de Cumplimiento Requisitos de Admisibilidad y criterios técnicos**.

Los oferentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad básicos, adicionales y criterios técnicos serán notificados para continuar con la presentación de postura (propuesta económica).

4. REQUISITOS TECNICOS

4.1 Presentación de la Compañía:

- ✓ **Carta de Presentación:** La carta de presentación deberá estar sujeta al modelo incluido en el **anexo No. 6**, y deberá ser firmada por el representante legal de la aseguradora.

Adicional el oferente puede incluir un Brochure de presentación de su empresa.

4.2 Requisitos de atención y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio.

Las Aseguradoras que presenten sus posturas, deberán cumplir con la totalidad de los ANS presentados en el **Anexo No. 7 Acuerdo de Niveles de Servicio**, para lo cual deberán confirmar la columna dispuesta en el anexo sobre el cumplimiento de cada uno.

4.3 Infraestructura al servicio de la operación:

- ✓ **Procesos, procedimientos e indicadores de gestión** que aplicará durante la ejecución del contrato, partiendo desde la inclusión, exclusión, conciliación, factura y pago de las primas.
- ✓ **Software:** Describir los sistemas que utilizará para el manejo de las pólizas y manejo de reclamos objetos de la presente convocatoria.
- ✓ **Plan de atención:** que desarrollará para la prestación del servicio al banco por áreas, las cuales se relacionan a continuación:

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

Describir proceso para la administración de la atención al cliente, para solucionar las necesidades técnicas, logísticas, PQR'S, reclamos o quejas ante el consumidor financiero que se presenten durante la ejecución del contrato.

- ✓ Describir el proceso para la administración de los siniestros.

Otras áreas que el oferente considere necesario presentar para la prestación del servicio.

4.4 Especificaciones técnicas

Especificaciones técnicas de los productos y/o servicios que ofrecen en la oferta.

Solicitamos al oferente diligenciar el **anexo No. 09 Slip de Condiciones Incendio y terremoto** y adjuntar demás documentos que considere importantes conocer por parte del Banco para la prestación del servicio, cobertura, exclusiones y demás.

4.5 Procesos y Procedimientos

Incluir un documento que describa Procesos y Procedimientos que aplicará durante la ejecución del contrato, describiendo la estructura organizacional que posee, operativa y técnica, y que ofrece poner al servicio del Banco.

Adjuntar los documentos que consideren junto a los Slip en el criterio asignado en la plataforma.

4.6 Plan de continuidad

El oferente debe Diligenciar el **anexo No. 10 Plan de Continuidad** y detallar el plan de continuidad que establecerá para el empalme del servicio y atención durante el desarrollo del contrato. Deberá tener en cuenta la dispersión geográfica del Banco y detallar los tiempos de respuesta según las Zonas geográficas en donde el Banco tiene presencia.

4.7 Seguridad de la Información:

Se requiere que el oferente diligencie el **anexo No. 11 Seguridad de la Información** e incluya un documento con la respuesta a la pregunta: ¿Cuáles son las medidas de seguridad que tienen establecidas en la plataforma, aplicativo o página Web que utilizan para la atención del servicio?.

4.8 Equipo de Trabajo

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

- Gerente Comercial
- Ejecutivo de Cuenta
- Persona destinada para la atención de la cuenta.

Tener en cuenta que el equipo mencionado no se requiere con dedicación exclusiva para la cuenta

No debe estar ubicado en las instalaciones del Banco.

4.9 Reuniones y Presentación de informes

La Aseguradora deberá presentar informes de su gestión cada mes y presentarlos ante el BANCO W S.A. de manera presencial o virtual. En dicha reunión el proveedor deberá presentar indicadores y asesoramiento para el mejoramiento de la operación.

4.10 Cobertura nivel nacional

La aseguradora debe tener en cuenta que se requiere cobertura de los inmuebles a nivel nacional, por tal motivo adjuntamos para su información los municipios donde actualmente el Banco cuenta con clientes y las ciudades donde tenemos oficinas. **Anexo No. 8 Cobertura Nacional y oficinas Banco.**

CAPITULO 5 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Los oferentes deben tener en cuenta que el seguro que se requiere contratar es el siguiente:

- ✓ **Seguro de Incendio y Terremoto** que ampare los riesgos de incendio y terremoto de los bienes inmuebles recibidos por el Banco como garantía hipotecaria sobre sus créditos.

5.1 Descripción General de productos con Garantía Hipotecaria

FICHA TECNICA DE PRODUCTOS						
PRODUCTO	CARACTERISTICAS	MONTO	TIPO O CLASIFICACIÓN DEL PRODUCTO	MERCADO OBJETIVO	PLAZO	SEGUROS REQUERIDOS
Inmueble Productivo (TIPO 1)	* Corresponde al financiamiento de bienes inmuebles productivos (negocio + vivienda), alejándose de los parámetros de la ley de vivienda y asignado bajo metodología especializada de microcrédito con garantía Hipotecaria. * Porcentaje de financiación: hasta el 70%. * Frecuencia de pago: mensual	Monto Mínimo: 25 SMMLV Monto máximo: 300 SMMLV	Comercial	1. Microempresarios, persona natural y reside en Colombia. 2. Persona Natural, Nacionalidad Colombiana, residente en el exterior.	De 5 a 10 años	* Vida * Incendio y Terremoto
Inmueble Productivo (TIPO 2)	Se realiza préstamo para financiar (Capital de trabajo, Activos Fijos o Remodelación) con garantía Hipotecaria.				5 años	* Vida * Incendio y Terremoto

Actualmente el inmueble productivo (tipo1) es un producto que se encontraba en fase de piloto y se realizará su masificación.

Respecto a inmueble productivo (tipo2) es un producto que actualmente se encuentra congelado y el Banco en su estrategia ha decidido reactivarlo.

5.2 Información de clientes actuales

El proponente podrá visualizar la cantidad de clientes actuales de ambos productos y condiciones actuales, en el **Anexo No. 12 Información cartera actual de Productos de Crédito con garantía hipotecaria.**

5.3 Proyección estimada de número de créditos Inmueble Productivo (Tipo 1 y 2)

PROYECCIÓN CARTERA NACIONAL (Colombia)			
Año	2020	2021	2022
Mes	dic-20	dic-21	dic-22
Total Creditos	100	200	300
Monto Prom (\$MM/Credito)	80	80	80
Colocación	8000	16,000	24,000

PROYECCIÓN CARTERA INTERNACIONAL (Fuera de Colombia)			
Año	2020	2021	2022
Mes	dic-20	dic-20	dic-20
Cartera (\$MM)			
Colocaciones	16,100	29,300	30,000
Saldo Final	15,623	41,312	62,969
Cartera (#)			
Colocaciones	118	222	228
Saldo Final	118	340	568
Monto Promedio (\$MM)	138.75	138.75	138.75

5.4 Información de Siniestralidad Inmueble productivo (tipo 1 y 2)

Para información de los oferentes actualmente las pólizas no cuentan con siniestralidad.

5.5 Documento con las condiciones y garantías de las pólizas

El Banco W requiere una oferta con mínimas condiciones de reclamación, salvo las exclusiones establecidas en el Código de Comercio.

BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

Condiciones mínimas:

El oferente deberá dirigirse al anexo No. **09 Slip de Condiciones Incendio y terremoto** para conocer las condiciones mínimas.

i. Indemnizaciones

El proponente acepta que el BANCO W S.A. descuenta el valor de los siniestros autorizados por pérdida total de manera mensual del valor de las primas recaudadas para la póliza. Las indemnizaciones por siniestros parciales serán giradas por la aseguradora directamente al cliente.

La compañía contratada deberá realizar autorizaciones de siniestros mínimo una vez por semana, en cuanto tenga los documentos que acrediten el siniestro.

De igual forma el proponente deberá relacionar los documentos necesarios para la formalización de los reclamos, los cuales serán enviados por el Banco vía correo electrónico.

El plazo máximo de cancelación de las indemnizaciones no deberá superar cinco (5) días hábiles, una vez se realice la demostración de la ocurrencia y cuantía del siniestro y se aporte la totalidad de los documentos requeridos por parte del cliente.

ii. Slip de condiciones

La Aseguradora deberá presentar el clausulado con las condiciones específicas de los clientes del BANCO W S. A. En caso que se presenten con las condiciones generales, deberán entregar el detalle del clausulado especial para el BANCO W S. A.

iii. Coberturas

El oferente deberá dirigirse al anexo No. **09 Slip de Condiciones Incendio y terremoto** para conocer las coberturas requeridas.

iv. Documento con las condiciones y garantías de la póliza

El oferente deberá dirigirse al anexo No. **09 Slip de Condiciones Incendio y terremoto** para conocer las condiciones y garantías de la póliza.

v. Continuidad

Para la nueva vigencia, la compañía seleccionada deberá recibir y aceptar los clientes actuales en las condiciones pactadas en la vigencia anterior, de tal forma que las condiciones de la vigencia 2020 -2022 aplicarán únicamente para los nuevos desembolsos a partir del 01 de Septiembre del 2020.

La compañía seleccionada deberá otorgar el beneficio de la continuidad de la cobertura, definida como la extensión de las condiciones que traía el asegurado, bajo la póliza de seguros inmediatamente anterior a la vigencia de la presente negociación.

La aseguradora participante del presente proceso, debe tener en cuenta que las condiciones actuales de la póliza, las cuales se presentan en el Anexo No. 12 y se resumen en el siguiente cuadro:

PRIMA MENSUAL POR MILLON PRESTADO	CANTIDAD DE CREDITOS	MONTO FINANCIADO	SALDO A CAPITAL
125	9	\$ 444,604,443	\$ 145,668,697
150	8	\$ 515,912,040	\$ 448,505,149
280*	2	\$ 95,000,000	\$ 89,768,142
TOTAL GENERAL	19	\$ 1,055,516,483	\$ 683,941,988

Cifras a abril 2020.

* Corresponde al producto inmueble productivo que para la Póliza Incendio y terremoto se tiene con Póliza Individual con la Aseguradora Chubb. En el sistema se tiene parametrizada a una tasa de \$280 por Millón.

CAPITULO 6 PRESENTACIÓN DE POSTURA (PROPUESTA ECONOMICA)

Las compañías aseguradoras que cumplan los requisitos de admisibilidad serán notificados e invitados para la presentación de propuesta económica en la cual deben entregar la siguiente información:

- Propuesta Económica (Anexo 14 Propuesta Económica)
- Póliza Garantía de Seriedad y Cumplimiento de la oferta

Las posturas deben entregarse en físico, en sobre cerrado a nombre de Hector Fabio Brand (Jefe de Compras) por limite en la fecha indicada en el cronograma especificado en el numeral 1.1 y en la sede Administrativa del Banco, ubicada en la Avenida 5 Norte No. 16 n 57, Cali.

Las posturas deben ser presentadas sin tachones, enmendaduras o raspaduras.

En caso de que a la fecha de entrega de posturas el gobierno nacional continúe con las medidas adoptadas frente a la pandemia Covid-19, la actividad de “Entrega de postura” se manejarán por medio de la plataforma virtual en la cual se habilitará el módulo “Licitación sobre cerrado” para garantizar la confidencialidad y transparencia.

6.1 Oferta económica total

De acuerdo a las condiciones exigidas en el presente pliego y lo estipulado en el Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica (Circular Externa No. 029 de 2014), y la Circular Externa 003de 2017 expedida por la Superintendencia Financiera, las aseguradoras presentarán sus ofertas traducidas en una tasa de prima mensual incluyendo el IVA (si aplica), expresada según la estructura del **anexo No. 15 Propuesta Económica**. Dicha oferta deberá incluir y discriminar el costo del recaudo de las primas.

Las Aseguradoras deberán proyectar la siniestralidad de las pólizas, los gastos operativos y administrativos y demás aspectos técnicos y financieros para la presentación de sus propuestas de tal manera que la póliza sea viable para la Aseguradora y se garantice durante la vigencia del contrato, la viabilidad y sostenimiento de las mismas.

La tasa de prima mensual no podrá modificarse durante la vigencia del contrato.

La propuesta económica deberá presentarse en el modelo adjunto en el Anexo No. **15 Propuesta Económica**.

6.2 Moneda de la oferta

BANCO W S.A. Sólo aceptará ofertas en pesos colombianos, sin anotar centavos y con IVA discriminado.

6.3 Otros costos

El oferente, para formalizar el contrato deberá correr con los siguientes gastos:

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

6.4 Póliza de garantía de seriedad y cumplimiento de la oferta

El Oferente deberá anexar a la POSTURA, como requisito obligatorio la seriedad de la oferta, a favor de BANCO W S.A. NIT 900.378.212 - 2 por una cuantía de \$100.000.000, la cual debe indicar claramente su vigencia, valor y objeto, debidamente firmada por el proponente, igualmente el recibo o certificado de pago de la prima correspondiente, emitido directamente por el asegurador. La validez de la Garantía de Seriedad deberá ser de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de cierre de esta CONVOCATORIA. No obstante lo anterior, EL BANCO W S.A. podrá solicitar la prórroga de dicha garantía.

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

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

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

- Cuando el OFERENTE, por cualquier motivo, no suscriba el contrato que se negocie.
- Cuando el OFERENTE retire su OFERTA después de la fecha de cierre y durante el periodo de validez de la misma.

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

El BANCO W S.A. ha implementado el PROGRAMA GRANDES BENEFICIARIOS, el cual tiene como objetivo ofrecerles una ayuda ágil, económica y confiable para la consecución de las pólizas derivadas de los contratos y las ordenes de compras de bienes y de servicios.

Agradecemos contactar a nuestro aliado, el corredor AON RISK, que opera a SURAMERICANA S.A. Contacto: Silvana Maria Reyes Osorio al correo electrónico: sreyes@bancow.com.co o al teléfono (57) (+2) 6083999 Ext: 10159, celular: 3113010114.

6.5 Tarifa de Recaudo de primas

En atención a que EL BANCO realiza las labores de recaudo de cartera, mediante el uso de la infraestructura de que dispone para el ejercicio de su objeto social, EL BANCO cobrará mensualmente a la Aseguradora Adjudicataria el valor indicado en el siguiente cuadro, por concepto de recaudo de la prima de seguro por cada uno de los inmuebles asegurados. Este costo de recaudo aplica tanto para los bienes inmuebles actualmente asegurados, como para los que se aseguren en el futuro y se facturará por parte de EL BANCO mensualmente.

RAMO	VALOR MENSUAL POR RECAUDO
INCENDIO Y TERREMOTO	\$18.720 + IVA

El costo por recaudo será cobrado únicamente en caso que la Aseguradora Adjudicataria opte por realizar el recaudo de las primas causadas a los deudores y locatarios usando los medios de cobro de EL BANCO, en caso contrario, deberá efectuar el recaudo directamente y por su cuenta a los deudores y locatarios.

El detalle de los componentes que El Banco ha tenido en cuenta para determinar el costo de una adecuada y oportuna prestación del servicio de recaudo, incluye las actividades administrativas, operativas, logísticas y tecnológicas del modelo de atención de El BANCO y se detallarán en el **Anexo No. 17 Estimación Tarifa recaudo.**

El costo del servicio de recaudo será reconocido a la institución financiera por parte de la entidad aseguradora, por lo que no está permitido el pago directo del servicio de recaudo a la institución financiera por parte del deudor.

7 ADJUDICACIÓN DE LA CONVOCATORIA

De acuerdo al art 2.36.2.2.16 La adjudicación se realizará en audiencia pública en la fecha y hora descritas en el Cronograma en presencia del defensor del Consumidor. El criterio de evaluación para la adjudicación de la licitación se basará en la postura con menor precio de la prima y se incluirá la tarifa por el servicio de recaudo de primas. Se tendrá en cuenta para la adjudicación el cumplimiento de todos los requisitos de admisibilidad y la aceptación declarada de todas condiciones contractuales establecidas en el pliego. Si después de iniciado el proceso de licitación y antes su adjudicación, la aseguradora adjudicataria deja de cumplir con las condiciones establecidas en artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 de 2010, el Banco W, podrá adjudicar la licitación al segundo mejor postor.

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

Una vez adjudicada la licitación, el BANCO W S.A. procederá a publicar los resultados en su página web, elaborará acta de adjudicación y enviará comunicación al oferente seleccionado y a la Superintendencia Financiera de Colombia, informando la razón social de los proponentes, las tasas propuestas y la aseguradora seleccionada.

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

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

- Entre dos aseguradoras se utilizará el mecanismo de cara y sello con moneda de reconocido valor en Colombia.
- Más de 2 aseguradoras se utilizará el mecanismo de Balotas manuales.

Las aseguradoras deben tener en cuenta que en caso de que a la fecha de realizar la audiencia pública el gobierno nacional continúe con las medidas adoptadas frente a la pandemia Covid-19, la actividad se manejarán en modalidad "Videoconferencia".

7.1 Criterios de evaluación

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

7.2 Convocatoria desierta

La convocatoria podrá ser declarada desierta con base en los siguientes criterios:

- ✓ Cuando ninguna cumpla con los requisitos de admisibilidad y/o ninguna se ajuste a las condiciones del pliego.
- ✓ Cuando no se presenten posturas.

En este caso el Banco procederá a informar a la Superintendencia Financiera de Colombia. y se dará inicio a un nuevo proceso en un plazo no mayor a 15 días calendario siguiente a la declaratoria desierta de la licitación la cual será informada en la página web del Banco.

7.3 Prohibición de retiro de posturas

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

7.4 Causales de exclusión del proceso de licitación

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

- ✓ No cumple con los requisitos de admisibilidad o contractuales exigidos en el documento de licitación.
- ✓ Cuando no se presenten los documentos requeridos
- ✓ Omisión de la firma del proponente, o cuando esté firmada por persona diferente al representante legal o apoderado(a) de la aseguradora.
- ✓ Falsedad o inexactitud de los documentos presentados.
- ✓ Cuando no se presente la garantía de seriedad de la oferta en las condiciones previstas en el pliego.
Cuando la postura no se presente en la fecha y hora indicadas en el pliego.
- ✓ Cuando la Aseguradora no esté autorizada para operar los seguros licitados.

7.5 Consideraciones para la contratación

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

BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

- No se aceptaran uniones temporales, las posturas deben ser individuales y deberán estar firmadas por los representantes legales de los participantes.

7.6 Línea de Transparencia

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

Línea de Transparencia BANCO W S.A. Línea Gratuita Nacional 018000 117744
lineadetransparencia@bancow.com.co

8 CONTRATO

8.1 Vigencia

El término de duración de los contratos de seguros objeto de la presente invitación será de dos (2) años contado a partir del **01 de Septiembre de 2.020**.

BANCO W S.A. podrá en cualquier momento dar por terminado los contratos de Seguros que se suscriban en desarrollo de la presente invitación, mediante comunicación escrita dirigida a la Compañía de Seguros con noventa (90) días hábiles de anticipación. En tal sentido la Aseguradora no podrá solicitar indemnización alguna ni cobrar la tarifa administrativa de corto plazo. A su vez los proponentes no podrán revocar unilateralmente la póliza que se expida en virtud del presente proceso de invitación. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el literal V del artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010.

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

Las pólizas se revisarán anualmente, previo acuerdo con el Banco respecto a las condiciones técnicas y económicas, las cuales en ningún caso podrán representar una desmejora para el Banco o para los clientes actuales del BANCO W S.A. frente a lo ofertado a raíz de esta Invitación.

En caso de modificarse las condiciones de la póliza, solo aplicarán para **desembolsos nuevos** en caso que el Banco acepte dichas condiciones.

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

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

No obstante lo anterior, cuando se presenten las causales descritas en el Anexo **No. 13 Clausulas Generales de Contratación**, el BANCO W S.A. Podrá prescindir en forma inmediata de los servicios de la compañía aseguradora

8.2 Clausula de imposibilidad de revocatoria unilateral

De acuerdo con lo consagrado en el numeral 2.36.2.2.10 del Decreto número 2555 de 2010, se establece la imposibilidad de revocatoria unilateral de la póliza de seguro prevista en el artículo 1071 del Código de Comercio por parte de la aseguradora adjudicataria.

En concordancia con lo anterior, la aseguradora adjudicataria no podrá en el transcurso de la vigencia de la póliza adjudicada revocar póliza, riesgo o persona alguno relativo a los intereses y bienes asegurados mencionados en el presente pliego.

8.3 Facturación y Forma y Plazo de los pagos

La fecha de corte establecida por el Banco para el recibo de facturación es el día 25 de cada mes, por lo tanto el contratista deberá entregar la factura correspondiente entre el 15 y el 20 de cada mes, el pago a nuestros proveedores se realizará los días 13 y 27 del mes siguiente a la fecha de radicación de la factura, cuando el 13 o 27 de cada mes corresponda a un sábado, el pago se realizará en el viernes anterior y si la fecha corresponde a un domingo o festivo, el pago se realizará el día hábil inmediatamente siguiente.

El contratista debe enviar al administrador del contrato la pre-factura vía correo electrónico, posterior a la aceptación de la relación detallada y una vez el área administrador del contrato realice el proceso interno de requisición, el contratista deberá enviar la facturación física para proceder a radicar dicho documento en el centro de correspondencia del edificio administrativo del BANCO W S.A. El contratista debe presentar una (1) factura impresa en original y una (1) copia

Adicionalmente, deberá remitir esta información en medio magnético, de acuerdo con las especificaciones que indique el administrador del contrato, de acuerdo con los requerimientos de la información.

La factura debe contener la relación de los clientes, valor de primas, el IVA y el valor total.

El pago de los servicios originados en el contrato se efectuará a través de transferencia electrónica, previa presentación de las facturas correspondientes y de su aceptación por parte del BANCO W S.A. En un plazo de treinta (30) días calendario. El BANCO W S.A. Deducirá de los pagos correspondientes todos los impuestos, retenciones y descuentos a que haya lugar en el momento de hacer éstos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

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

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

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

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

8.4 Pago de Primas

El BANCO W S.A. pagará mensualmente a la Compañía de Seguros seleccionada el valor de las primas previa presentación de los documentos soporte, factura o aviso de cobro.

El BANCO W S.A. pagará a la compañía de seguros al mes siguiente al recaudo el valor de las primas, teniendo en cuenta los documentos soporte para la legalización, los siniestros serán descontados de las primas brutas en ambas pólizas.

Se debe tener en cuenta una mora máxima de 150 días, tiempo durante el cual la aseguradora deberá mantener la cobertura al cliente.

La Compañía de Seguros seleccionada indicará al Banco en qué cuenta deberá realizar el abono de las primas netas.

8.5 Propiedad Intelectual e Industrial

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

8.6 Riesgos Técnicos

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

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

8.7 Independencia de la Aseguradora

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

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

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

8.8 Obligaciones de la Aseguradora

Serán obligaciones de la Aseguradora entre otras, las siguientes: 1- Suministrar los recursos humanos y materiales idóneos y necesarios para el cabal cumplimiento del objeto del presente contrato. 2- Garantizar una óptima calidad en todos los servicios y suministros contratados de acuerdo a lo establecido en la propuesta económica. 3- Cumplir rigurosamente los ANS y propuestas presentadas en el presente pliego, y las que se desprendan de la naturaleza del contrato. 4. Cumplir con todas las cláusulas contractuales registradas en el presente pliego.

8.9 Confidencialidad

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

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

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

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

8.10 Protección de Datos

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

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

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

8.11 Propiedad de la Información

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

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

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

8.12 Seguridad de la información

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

8.13 Pólizas

La Aseguradora Adjudicataria, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato Celebrado, se compromete a constituir por su cuenta y riesgo y a favor BANCO W S.A, las siguientes pólizas con una Compañía de Seguros legalmente constituida en Colombia (y diferente a la Aseguradora Adjudicataria).

- ✓ PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO; 20% Durante todo el plazo del contrato y 3 meses mas
- ✓ PÓLIZA DE CALIDAD DEL SERVICIO 20% Durante todo el plazo del contrato y 2 meses más.

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

8.14 Competencias

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

8.15 Control de desempeño de la Aseguradora

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

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

8.16 Indemnidad

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

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

8.17 Infraestructura de la Aseguradora Adjudicataria

Infraestructura Tecnológica y física

La Aseguradora Adjudicataria deberá tener su propia red tecnológica y física, los costos de la misma deberán correr por cuenta de la Aseguradora Adjudicataria.

Procesos

La Aseguradora Adjudicataria deberá entregar el flujo y manual de operaciones, incluyendo los responsables de los procesos (emisión, siniestros y atención al cliente).

Se amplían los términos del periodo de aviso de siniestro a 90 días hábiles.

La documentación para la evaluación de los siniestros, será aquella determinada en el presente pliego y en sus anexos. Cualquier otro documento que la Aseguradora Adjudicataria considere necesario para la atención, será solicitado pero no deberá afectar el plazo antes determinado.

8.18 Expedición y Entrega de pólizas iniciales

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

8.19 Terminación anticipada del Contrato

Si durante la vigencia del contrato celebrado entre el Banco y la Aseguradora Adjudicataria, ésta última incumple alguno de los requisitos de admisibilidad descritos en el capítulo I o cualquier condición contractual de las establecidas en el capítulo 4, en cualquier momento podrá dar por terminado el Contrato Celebrado sin que haya lugar a pago de indemnización alguna.

La notificación de la terminación por parte del Banco se realizará mediante comunicación escrita con una antelación de noventa (90) días calendario y sin lugar a que esto genere indemnización alguna a favor de la Aseguradora Adjudicataria.

En caso de incumplimiento por parte de la Aseguradora Adjudicataria, El Banco podrá elegir a su exclusivo criterio terminar parcialmente el contrato respecto del Ramo en el que se haya materializado el incumplimiento, si es el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento de terminación del Contrato Celebrado por causas atribuibles a la Aseguradora Adjudicataria, la misma deberá continuar cumpliendo con el objeto de la presente licitación por el tiempo que fuere necesario para el relevo en la función por parte de un tercero, designado como lo prevé el Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto número 2555 de 2010.

8.20 Legislación y Clausula Compromisoria

El Contrato Celebrado se regirá y será interpretado y exigido conforme a las Leyes Colombianas. Las diferencias o controversias que surjan entre las partes sobre la interpretación, ejecución, cumplimiento, terminación o liquidación de este contrato y las cuales no puedan resolver directamente las partes o mediante procedimientos de arreglo directo, tales como la conciliación o la amigable composición, serán dirimidas conforme al siguiente procedimiento: Una o ambas partes podrán solicitar que la diferencia sea sometida a un tribunal de arbitramento, con las formalidades y efectos previstos en las normas vigentes. Los árbitros serán abogados titulados y su fallo se proferirá en derecho. El arbitraje será institucional ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cali y aplicarán el procedimiento arbitral establecido por dicho centro de Conciliación y Arbitraje. Los árbitros serán tres (3) designados por las partes. Si no llegan a un acuerdo serán nombrados por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la ciudad de Cali. El Tribunal funcionará en la misma ciudad; los costos y gastos serán sufragados o reembolsados por la parte vencida en el proceso.

9 LISTADO DE ANEXOS Y DOCUMENTOS

Tabla de anexos o documentos, con indicación de la fase donde deben adjuntarse o considerarse en el proceso de negociación.

No.	ANEXOS	REGISTRO	NEGOCIACIÓN	OBSERVACIONES
1	Carta de Manifestación de participación			Diligenciar y adjuntar con firma y huella del Representante Legal.
2	Acuerdo de Confidencialidad			Diligenciar y adjuntar con firma y huella del Representante Legal.
3	Preguntas convocatoria		X	Diligenciar y adjuntar.
4	Carta de Cumplimiento de requisitos de admisibilidad		X	Diligenciar y adjuntar firmado por el Representante Legal.
5	Indicadores y Datos Financieros		X	Diligenciar y adjuntar firmado por el Representante Legal.
6	Carta de presentación		X	Diligenciar y adjuntar firmado por el Representante Legal.
7	Acuerdo de Niveles de servicio		X	Diligenciar y adjuntar.
8	Cobertura Nacional y Oficinas		X	Informativo
9	Slip de condiciones Incendio y Terremoto		X	Diligenciar y adjuntar.
10	Plan de Continuidad del Negocio		X	Diligenciar y adjuntar.
11	Seguridad de la información - Ciberseguridad - Protección de datos personales		X	Diligenciar y adjuntar.
12	Información cartera actual de productos de credito con garantia hipotecaria		X	Informativo
13	Clausulas generales de contratación		X	Informativo
14	Encuesta a proveedores		X	Diligenciar y adjuntar.
15	Propuesta economica		X	Diligenciar y adjuntar.
16	Justificación Requisitos de Admisibilidad adicionales			Informativo
17	Estimación Tarifa Recaudo			Informativo

BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROCREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

ANEXO A.- SOBRE BANCO W S.A.

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

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

Actualmente, el Banco W cuenta una red de 143 oficinas a nivel nacional, tiene presencia en 28 departamentos y 93 ciudades, y cobertura en más de 558 municipios del país; tiene alianzas de 1000 Corresponsales Bancarios en alianza con Gane, cuenta con 59 corresponsales bancarios propios, 13.000 puntos de pago a través de convenios con Efecty y Baloto, además de 444 enlaces comerciales que le permiten llegar a poblaciones remotas.

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

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

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

BANCO W S.A.



PLIEGO DE CONDICIONES CONVOCATORIA PÚBLICA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE SEGURO INCENDIO Y TERREMOTO ASOCIADO A CREDITOS Y MICROREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

PROMESA DE SERVICIO

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

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

PROMESA DE SERVICIO

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

MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

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