

BANCO W S.A.



TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

**CONVOCATORIA PRIVADA No. 2018-118
CATEGORÍA DE COMPRA: SEGUROS CLIENTES
PARA OFERTAR LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA ASEGURADORA
PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y
TERREMOTO DEUDORES CLIENTES**

Santiago de Cali, Enero de 2.018

CONTENIDO

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 INTERPRETACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	4
1.2 RECOMENDACIONES	5
CAPÍTULO 2 INFORMACIÓN GENERAL CONSIDERACIONES Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR 5	
2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO.....	5
2.2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR	7
2.3 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES:	7
2.3.1 Requisitos financieros	7
2.3.2 Requisitos de experiencia	8
2.3.3 Requisitos de atención y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio. ..	8
2.4 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	8
2.5 Póliza de Garantía de Seriedad y cumplimiento de la Oferta:	9
2.6 PRESENTACIÓN DEL OFERENTE.....	10
2.6.1 Presentación de la Compañía:	10
2.6.2 Infraestructura al servicio de la operación:	10
2.6.4 Especificaciones técnicas:	11
2.6.5 Estados financieros	11
2.6.6 Plan de continuidad:	11
2.6.7 Procesos y Procedimientos:	11
2.6.8 Seguridad de la Información:	11
2.7 FASES DEL PROCESO.....	11
2.7.1 Inicio del proceso:	11
2.7.2 Proceso de Inscripción Aseguradoras	12
2.7.3 Manifestación de interés por parte de las Aseguradoras.	13
2.7.4 Entrega del pliego de condiciones	13
2.7.5 Fase de preguntas, aclaraciones y respuestas a Dudas	13
2.7.6 Fase de presentación de la postura	14
2.7.7 Criterios de evaluación	14
2.7.8 Convocatoria Desierta	15
2.7.9 Prohibición de retiro de posturas	15
2.7.10 Causales de exclusión del proceso de convocatoria	15
2.7.11 Adjudicación	15
2.7.12 Consideraciones para la Contratación	16
2.7.13 Línea de Transparencia	17
2.7.14 Oferta Económica Total:	17
2.7.15 Operador de seguros	17
2.7.16 Valores Agregados:	18
CAPÍTULO 3 - CONTRATO	18
3.1 VIGENCIA.....	18

3.2 SEGUROS A CONTRATAR.....	19
Incendio y Terremoto; para los bienes de créditos garantizados con hipoteca según las condiciones presentadas en el pliego.	19
3.3. CLAUSULA DE IMPOSIBILIDA DE REVOCATORIA DE UNILATERAL.....	19
3.4 FACTURACIÓN, FORMA Y PLAZO DE LOS PAGOS	20
3.5 PAGO DE PRIMAS.....	21
3.6 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	21
3.7 RIESGOS TÉCNICOS.....	21
3.8 INDEPENDENCIA DE LA ASEGURADORA	21
3.9 OBLIGACIONES DE LA ASEGURADORA	22
3.10 CONFIDENCIALIDAD	22
3.11 PROTECCION DE DATOS	23
3.12 PROPIEDAD DE LA INFORMACION	23
3.13 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
3.14 PÓLIZAS.....	24
3.16 REUNIONES Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	24
3.17 EQUIPO DE TRABAJO	24
3.18 COMPETENCIAS	24
3.19 CONTROL DE DESEMPEÑO DE LA ASEGURADORA	24
3.20 INDEMNIDAD.....	25
3.21 INFRAESTRUCTURA DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA.....	25
3.22 EXPEDICIÓN Y ENTREGA DE PÓLIZAS INICIALES.....	25
3.23 CLAUSULA DE PAGOS COMERCIALES.	26
3.24 TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	26
3.25 LEGISLACIÓN Y CLÁUSULA COMPROMISORIA.....	26
CAPITULO 4 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.....	27
4.2 DOCUMENTO CON LAS CONDICIONES Y GARANTÍAS DE LAS PÓLIZAS.	27
5. LISTADO DE ANEXOS Y DOCUMENTOS	30

**TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA
PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LA ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE
LAS PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES**

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 de los Seguros de incendio y terremoto para las garantías de los créditos de vivienda, y cualquier otra garantía Hipotecaria que suscribe por cuenta y a favor de sus Deudores. Para tal efecto, garantizando la libre concurrencia de los oferentes, se hace la presente invitación a cotizar a las Compañías de Seguros, para que presenten sus posturas, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente documento y sus anexos, los que hacen parte integral de esta invitación.

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento, incluyendo sus Anexos como parte integral del mismo, regula el proceso de selección mediante convocatoria privada, 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.

1.1 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 que se celebre.

1.2 RECOMENDACIONES

- Leer y examinar rigurosamente el contenido de los términos, los documentos que hacen parte del mismo 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.

CAPÍTULO 2 INFORMACIÓN GENERAL CONSIDERACIONES Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR

2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

Cronograma de Actividades	Fecha
Apertura de la convocatoria	20/12/17
Envío de invitación a Representantes legales de aseguradoras autorizadas para operar los ramos licitados publicación de la invitación a participar en la convocatoria privada en la página web del Banco W. (www.bancow.com.co)	9/1/18
Recepción de comunicaciones de manifestación de interés en participar por parte de las aseguradoras.	16/1/18
Lugar: Avenida 5 Norte # 16 N 57 Centro de correspondencia - en la ciudad de Santiago de Cali Horario: 8:00 am a 12:00 pm	
Entrega del Pliego de Condiciones a las aseguradoras que manifestaron su interés en participar.	30/1/18
Lugar: Avenida 5 Norte # 16 N 57 - en la ciudad de Santiago de Cali Horario: 2:00 pm a 4:00 pm	
Formulación de inquietudes y solicitud de aclaración de dudas por parte de las aseguradoras participantes a través del correo electrónico	2/2/18
Correo: mmarmolejo@bancow.com.co ; hbrand@bancow.com.co ; azuluaga@bancow.com.co	
Con el asunto: Preguntas convocatoria privada Seguros Incendio Convocatoria No. 118	7/2/18
Resolución por parte del Banco de las inquietudes formuladas por las aseguradoras participantes y modificaciones al Pliego de Condiciones.	
Publicación de las respuestas a las preguntas formuladas por las aseguradoras, respuestas emitidas por Banco W a las mismas y modificaciones del Pliego de Condiciones en caso que se requiera.	7/2/18
Se realizará publicación a través de la página web del Banco W www.bancow.com.co	
Entrega de documentación requerida para acreditar el cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad y los criterios técnicos por parte de las aseguradoras participantes	16/2/18
Lugar: Avenida 5 Norte # 16 N 57 - en la ciudad de Santiago de Cali Horario: hasta las 4:00 pm	
Notificación a las aseguradoras participantes del resultado del cumplimiento de los Requisitos de Admisibilidad. La notificación se realizará desde el correo azuluaga@bancow.com.co mmarmolejo@bancow.com.co	21/2/18
Recibo de documentación que se encuentre pendiente por parte de la aseguradora para el saneamiento de incumplimientos en los Requisitos de Admisibilidad. enviar al correo electrónico: azuluaga@bancow.com.co ; mmarmolejo@bancow.com.co	23/2/18
Asunto: Envió documentación pendiente sobre requisitos de admisibilidad licitación seguros de Incendio	
Notificación del resultado definitivo de las aseguradoras que continuarán o no el proceso licitatorio. Notificación que se realizará a través de los correos electrónicos Correo: azuluaga@bancow.com.co ; hbrand@bancow.com.co ; mmarmolejo@bancow.com.co	28/1/18
Publicación en la página web del Banco W; www.bancow.com.co la lista de aseguradoras que continúan en el proceso de convocatoria privada.	28/1/18
Presentación y entrega de posturas por parte de las aseguradoras participantes en el proceso de convocatoria.	6/3/18
Lugar: Avenida 5 Norte # 16 N 57 ciudad: Santiago de Cali Horario: Hasta las 4:00 pm	
Audiencia pública de apertura de sobres y adjudicación de la licitación Lugar: Avenida 5 Norte # 16 N 57 Ciudad: Santiago de Cali Horario: 4:00 pm	6/3/18
Cierre del proceso de convocatoria privada:	6/3/18
Publicación de resultados de adjudicación en la página web del Banco W www.bancow.com.co	8/3/18
Inicio de vigencia	2/4/18

2.2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR

- 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 calificador de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y que cumpla con los requisitos de admisibilidad adicionales presentados en este pliego.
- Tener la oficina principal o sucursal en la ciudad de Cali.
- El oferente debe estar constituido como persona jurídica, sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antigüedad no inferior a dos (2) años.
- Tener experiencia certificada en este tipo de contratación con entidades financieras.
- La Aseguradora deberá tener proyectada una duración de mínimo cinco (5) años contados a partir de la presentación de La Propuesta.
- 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.

2.3 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES:

2.3.1 Requisitos financieros

Se evaluarán los siguientes indicadores:

Calificación de Indicadores		PESO DEL INDICADOR										
<i>Vlr Estimado contratación/Ingresos operacionales</i>	20.0%	1	0-10%	5	10%-30%	4	30%-50%	3	50%-70%	2	>70%	1
<i>Vlr Estimado contratación/Activos</i>	40.0%	2	0-10%	5	10%-30%	4	30%-50%	3	50%-70%	2	>70%	1
<i>Margen Operacional (util oper / ingresos)</i>	15.0%	3	>10%	5	5%-10%	4	1%-5%	3	0%-1%	2	<0%	1
<i>Endeudamiento (Pasivo/Activo)</i>	15.0%	4	<50%	5	50-70%	4	70-80%	3	80-90%	2	>90%	1
<i>Razon Corriente (activo corriente/Pasivo Corriente)</i>	10.0%	5	>1.1	5	1.0-1.1	4	0.7-1	3	0.5-0.7	2	<0.5	1
Calificación	100.0%											

Indicador	Cálculo	Parámetro a Dic 31 de 2015	Parámetro a Dic 31 de 2016
Suficiencia Reservas Técnicas	Reservas Técnicas/Pasivo total	$\geq 75.6\%$	$\geq 75.6\%$
Patrimonio Técnico Vs. Patrimonio adecuado	Patrimonio Técnico/ Patrimonio adecuado	$\geq 100\%$	$\geq 100\%$

2.3.2 Requisitos de experiencia

Las Aseguradoras oferentes deberán acreditar experiencia en el ramo de los seguros deudores durante los tres últimos años 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 dirigido al BANCO W S.A. y debe contener:

- (i) Vigencia
- (ii) Amparos ofrecidos
- (iii) Historial de siniestralidad en cantidad y valor de los últimos 2 años.
- (iv) Valor pagado en indemnizaciones
- (v) Cobertura geográfica de los mismos.

2.3.3 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. 10, para lo cual deberán confirmar la columna dispuesta en el anexo sobre el cumplimiento de cada uno.

2.4 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Los oferentes participantes en la convocatoria deberán diligenciar el **Anexo No. 1 - Acuerdo de Confidencialidad**, el cual les será enviado junto con la carta de invitación a participar en la convocatoria.

Deberán adjuntarlo al **Anexo No. 3 carta de intención de participación** del proceso y entregarlo debidamente firmado por su representante legal.

El plazo para entrega de documentación es el **16 de Enero/2018** en la Avenida 5 Norte # 16 N 57 Centro de correspondencia - en la ciudad de Santiago de Cali Horario: 8:00 am a 12:00 Meridiano.

2.5 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 equivalente al 20% del valor total de su propuesta, 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. 118 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 FINESA SEGUROS, 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.

2.6 PRESENTACIÓN DEL OFERENTE

Los oferentes deberán presentar en sus posturas, los documentos adicionales que permitan el conocimiento de la aseguradora.

Las posturas recibidas por BANCO W S.A. sin el cumplimiento de los requisitos solicitados se tendrán por no presentadas

2.6.1 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

2.6.2 Infraestructura al servicio de la operación:

- ✓ **Organigrama** Especificar la estructura técnica y operativa del personal que atenderá el contrato al Banco.
- ✓ **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.

2.6.4 Especificaciones técnicas:

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

2.6.5 Estados financieros

Estados financieros comparativos de los dos últimos años (2015 y 2016) con sus respectivas notas firmadas por el representante legal. Balance General, Pérdidas y Ganancias y Estado Flujo de Caja.

Excel de datos financieros solicitados: El oferente debe diligenciar el **anexo No. 4 Datos Financieros**, con los datos de sus estados financieros, si el oferente cuenta con esta información en sus en formato Excel no es necesario realizar transcripción, puede adjuntar los que tenga., debidamente firmados. Todos deben presentarse comparando año 2015 y año 2016.

2.6.6 Plan de continuidad:

El oferente debe Diligenciar el **anexo No. 07 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.

2.6.7 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 partiendo desde la inclusión, exclusión, conciliación, factura y pago de las primas.

2.6.8 Seguridad de la Información:

Se requiere que el oferente diligencie el **anexo No. 08 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?

2.7 FASES DEL PROCESO

2.7.1 Inicio del proceso:

El proceso de convocatoria iniciará mediante la comunicación escrita dirigida a los Representantes legales de las Aseguradoras autorizadas para manejar la póliza licitada. **Anexo 2 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 que registra la aseguradora en la página web de la respectiva autoridad de supervisión.

2.7.2 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.

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.
 - 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.

2.7.3 Manifestación de interés por parte de las Aseguradoras.

Las Aseguradoras interesadas en participar en el proceso licitatorio, deberán remitir a la sede administrativa del Banco, ubicada en la Avenida 5 Norte No. 16 n 57, la carta de manifestación de interés firmada por el Representante Legal según el modelo que se adjunta en el Anexo 3, en la fecha definida según la invitación y el cronograma.

Deberán adicionar a la carta los documentos de cumplimiento de requisitos de admisibilidad mínimos y adicionales mencionados en el pliego, así como la presentación de la Aseguradora y el acuerdo de confidencialidad firmado que se adjunta en el Anexo 1.

Una vez el BANCO W S.A. Realice el proceso de verificación de los requisitos de admisibilidad solicitados, informará a través de la página web del Banco y en la fecha descrita en el cronograma, las aseguradoras que cumplieron con todos los requisitos exigidos y que pueden continuar en el proceso de convocatoria.

2.7.4 Entrega del pliego de condiciones

En la página Web del Banco, podrán encontrar el pliego de condiciones las aseguradoras que cumplan con los requisitos de admisibilidad mencionados en este documento y en cumplimiento del art. 2.36.2.2.3 del Decreto 2555 de 2010.

2.7.5 Fase de preguntas, aclaraciones y respuestas a Dudas

Una vez las Aseguradoras obtengan el pliego de condiciones, podrán formular sus inquietudes al correo electrónico mmarmolejo@bancow.com.co se seguirá el siguiente proceso para la recepción y resolución de consultas:

Los oferentes enviarán sus consultas al email mmarmolejo@bancow.com.co, con copia a los emails azuluaga@bancow.com.co y hbrand@bancow.com.co, en el cual deben diligenciar y adjuntar el anexo **No.9 Registro de Preguntas**. Plazo límite para la recepción de consultas de los ofertantes sobre la fase de negociación es el día **02 de Febrero de 2018 a más tardar a las 2:00 PM** según el cronograma.

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 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 el día **07 de Febrero de 2018 a las 4:00 PM**. Este plazo podrá modificarse, dependiendo de la cantidad de consultas y su nivel de dificultad, evento que se divulgará a través de la Página Web del Banco.

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 MARMOLEJO

ANALISTA DE COMPRAS

Teléfono: +57 2 6083999 EXT. 10215

mmarmolejo@bancow.com.co

ANGIE JOANA ZULUAGA

COORDINADOR DE COMPRAS

Teléfono: +57 2 6083999 EXT. 10212

azuluaga@bancow.com.co

2.7.6 Fase de presentación de la postura

Esta fase tiene el formato “Petición de Posturas (RFP)”, el cual incluye el contenido de la oferta y la documentación necesaria para la presentación de posturas.

Las posturas deberán presentarse en original en forma escrita y una copia en medio magnético, en idioma español y debidamente firmada por el representante legal del oferente, de acuerdo con el orden y requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones, con todos sus formatos y anexos, debidamente foliada en la parte frontal de cada hoja, en estricto orden consecutivo ascendente.

Se tendrá una primera fase de presentación de documentación para cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, la fecha límite de documentación es el **16 de Febrero de 2018** en la sede Administrativa del Banco, ubicada en la Avenida 5 Norte No. 16 n 57, **hasta las 4:00 PM.**

La segunda fase para presentación de las condiciones económicas será con fecha límite del **6 de Marzo de 2018** en la sede Administrativa del Banco, ubicada en la Avenida 5 Norte No. 16 n 57, **hasta las 4:00 PM.**

Las posturas deben ser presentadas sin tachones, enmendaduras o raspaduras. Las ofertas deberán presentarse en original y copia en sobres separados y cerrados y deberán contener la totalidad de los documentos exigidos.

2.7.7 Criterios de evaluación

Teniendo en cuenta el Decreto 673 de 2014, el Decreto No. 2555 de 2010 y la Circular Externa 022 de 2014 y Circular Externa 029 de 2014, expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, la aseguradora adjudicataria del presente proceso será aquella que cumpliendo todos los Requisitos de Admisibilidad, los requisitos de admisibilidad adicionales, y asumiendo sus obligaciones contractuales presentadas en este documento, presente la Postura con el menor precio de la prima de seguros a cargo del deudor.

2.7.8 Convocatoria Desierta

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

- ✓ Cuando se presente una sola aseguradora.
- ✓ 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 convocatoria la cual será informada en la página web del Banco.

2.7.9 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.

2.7.10 Causales de exclusión del proceso de convocatoria

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 convocatoria.
- ✓ 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.

2.7.11 Adjudicación

La adjudicación se realizará en audiencia pública en la fecha y hora descritas en el Cronograma. El criterio de evaluación para la adjudicación de la convocatoria 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.

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

En audiencia y en presencia de la Auditoría y Defensor del Cliente, 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.

Una vez adjudicada la convocatoria, 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 el 06 de Marzo de 2018.

Conforme al artículo 2.36.2.2.16. del decreto 2555 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia en el evento que se presente empate, la Postura ganadora se seleccionará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- La Aseguradora que tenga mayor cumplimiento en los ANS presentados.
- La Aseguradora que cuente con mayor experiencia en la atención de entidades financieras especialmente de microcrédito de acuerdo con las certificaciones presentadas.
- Aseguradora con mejor cobertura de acuerdo con la red de oficinas del BANCO W S.A.
- Aseguradora con mejores indicadores financieros.

La Aseguradora que tenga un mayor cumplimiento de los puntos anteriores, será la que sea favorecida en el proceso de adjudicación.

2.7.12 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.

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

2.7.13 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

2.7.14 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 022 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera, las aseguradoras presentarán sus ofertas traducidas en una tasa anual (por mil) y prima mensual por millón antes de IVA, del monto asegurado del riesgo que se licita. Dicha oferta deberá incluir y discriminar el costo del recaudo de las primas y el costo del Operador de Seguros.

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 las pólizas sean viables 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.

BANCO W S.A. Sólo aceptará ofertas en pesos colombianos.

La propuesta económica deberá presentarse en el modelo adjunto en el Anexo No. **11 Propuesta Económica**.

2.7.15 Operador de seguros

Para las presentes pólizas el BANCO W S.A. contará con el operador de seguros, para el acompañamiento idóneo en los diferentes procesos asociados a las pólizas objeto de la presente invitación. Por lo anterior, las posturas deberán incluir un máximo del 15% + IVA de comisión.

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

Esta comisión será a cargo de la Aseguradora y debe estar incluida en el valor de las primas propuestas.

El Operador de seguros tendrá contacto permanente con la Aseguradora seleccionada para dar trámite operativo y control administrativo de las pólizas emitidas, novedades, anexos, atención y pago de siniestros y demás funciones que el Banco ha asignado al Operador, las cuales serán de conocimiento de las Aseguradoras.

La aseguradora deberá firmar contrato con el Operador de seguros seleccionado por el Banco, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio que se convengan entre el operador y el Banco.

2.7.16 Valores Agregados:

El oferente deberá presentar en su POSTURA los valores agregados ofrecidos para el buen desempeño del servicio y la administración del mismo, tales como:

- Asesorías
- Capacitaciones
- Otros valores agregados que el oferente considere importantes, de los cuales se debe entregar el detalle.

CAPÍTULO 3 - CONTRATO

3.1 VIGENCIA

El término de duración de los contratos de seguros objeto de la presente invitación será de dos (2) años contados a partir del **02 de Abril de 2018**.

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

Sin embargo en caso que existan créditos a cargo del deudor, la póliza de seguro de Incendio y Terremoto deberá estar vigente, so pena de decisión en contrario la cual deberá ser informada por escrito por parte del Banco. En caso de que el cliente cancele un crédito que haya sido otorgado para vivienda, el Banco deberá informar a la Aseguradora esta situación para la realizar la revocatoria de la póliza correspondiente a la garantía del crédito.

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

Se debe tener en cuenta que en el evento en que se finalice el contrato de seguro, por cualquier causa, y el Banco no hubiere dado inicio a la vigencia de un nuevo contrato, la Aseguradora adjudicataria con la que se ha celebrado el contrato de seguro objeto de esta Convocatoria, deberá realizar prórroga de la respectiva cobertura en las mismas condiciones, y por el término adicional que señale el Banco, sin que dicho término pueda exceder de noventa (90) días calendario, durante este tiempo El Banco realizará la nueva Convocatoria.

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. 5 Clausulas Generales de Contratación**, el BANCO W S.A. Podrá prescindir en forma inmediata de los servicios de la compañía aseguradora

3.2 SEGUROS A CONTRATAR

Incendio y Terremoto; para los bienes de créditos garantizados con hipoteca según las condiciones presentadas en el pliego.

3.3. CLAUSULA DE IMPOSIBILIDA DE REVOCATORIA DE 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(s) póliza(s) adjudicada(s) revocar póliza, riesgo o persona alguno relativo a los intereses y bienes asegurados mencionados en el presente pliego.

3.4 FACTURACIÓN, 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.

3.5 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 120 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.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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 del Anexo 3, garantizando, al amparo de dicho acuerdo, una total confidencialidad en sus procesos internos.

3.11 PROTECCION 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.

3.12 PROPIEDAD DE LA INFORMACION

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.

3.13 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.

3.14 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.

3.16 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. En dicha reunión el proveedor deberá presentar indicadores y asesoramiento para el mejoramiento de la operación.

3.17 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.

3.18 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.

3.19 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

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

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.

3.20 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.

3.21 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).

Pago de indemnizaciones

El plazo máximo de cancelación de las indemnizaciones no deberá superar siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciban la reclamación formal con la totalidad de los documentos requeridos para el pago.

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.

3.22 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,

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

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.

3.23 CLAUSULA DE PAGOS COMERCIALES.

La Aseguradora Adjudicataria concede la cláusula de pagos comerciales, hasta por el monto propuesto y acordado en la propuesta por cada año de contratación desde la fecha de adjudicación, con el fin de amparar los siniestros.

3.24 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 convocatoria 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.

3.25 LEGISLACIÓN Y CLÁUSULA COMPROMISORIA.

El Contrato Celebrado se registrará 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 preferirá 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.

CAPITULO 4 - DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

POLIZA INCENDIO DEUDORES CLIENTES

Corresponde a un producto que no se encuentra activo en el Banco, sin embargo tenemos 18 créditos se encuentran vigentes con garantía hipotecaria, por lo tanto se requiere contratar los siguientes seguros:

- ✓ **Seguro de Incendio y Anexos, y Terremoto, Temblor, erupción volcánica, tsunami, HMACC, AMIT y Terrorismo, para los bienes de créditos garantizados con hipoteca.**

CANTIDAD DE CREDITOS ACTIVOS	VALOR TOTAL DE GARANTIAS	VALOR TOTAL DE CREDITOS	SALDO TOTAL DE CREDITOS
18	\$ 1,958,953,000	\$ 946,170,448	\$ 560,304,439

4.2 DOCUMENTO CON LAS CONDICIONES Y GARANTÍAS DE LAS PÓLIZAS.

El Banco W requiere una oferta con mínimas condiciones de reclamación y sin exclusiones, salvo las establecidas en el Código de Comercio, se aclara que las posturas que presenten exclusiones diferentes a las mencionadas no serán tenidas en cuenta.

SEGURO DE INCENDIO DEUDORES

Objeto: Amparar los bienes inmuebles en los que BANCO W S.A., tenga interés asegurable, los cuales se entregan como garantía de créditos hipotecarios.

BANCO W S.A. adquiere en todos los casos la calidad de Tomador y Primer Beneficiario.

COBERTURAS

Los bienes se amparan contra toda pérdida o daño material a consecuencia de:

AMPAROS	
Incendio y/o rayo.	100%
Explosión del Gas o de Aparatos de Vapor que se utilicen estrictamente para uso doméstico, cuando sean empleados únicamente para tal uso.	100%
Daños por agua.	100%
Anegación	100%
Extensión de amparos (vientos fuertes, humo, aeronaves, vehículos terrestres).	100%
Terremoto, temblor de Tierra y/o Erupción Volcánica	Limite máximo de indemnización equivalente al 100% de los daños. En cualquier caso, la suma a indemnizar no podrá ser superior al Valor Asegurado.
Asonada, motín, conmoción civil o popular, huelga y actos mal intencionados de terceros (HMACC y AMIT):	Limitada al 100% del valor asegurable del predio afectado con un limite máximo de indemnización de \$500.000.000 por evento / vigencia de la póliza.
Amparo Opcional de Suelos y Terrenos del Amparo de Terremoto.	Se ampara las pérdidas que sufra el asegurado por daños materiales como consecuencia de Terremoto, Temblor de Tierra, Erupción Volcánica o Tsunami. Opera de acuerdo a lo estipulado en condicionado General.

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

COBERTURAS ADICIONALES CON SUBLIMITES (NO ADICIONAN AL VALOR ASEGURADO)	
Honorarios Profesionales: Honorarios de Arquitectos, Interventores, Ingenieros y Consultores en la medida en que fueren necesarios para la reposición, reemplazo o reparación de los bienes asegurados, a condición de que sean consecuencia de un evento cubierto por la presente póliza y en la medida en que no excedan de las tarifas autorizadas por las respectivas agremiaciones o colegios profesionales. No se cubren aquellos gastos destinados a la demostración del siniestro y de su cuantía.	Sublímite 10% del valor asegurado, máximo Col\$ 50.000.000 por evento / vigencia
Gastos de Extinción del Siniestro: Hasta por el límite asegurado estipulado en la carátula de la póliza, y se cubre el costo razonable de los elementos, materiales, sustancias, mezclas y componentes gastados, dañados o destruidos para extinguir o evitar la propagación del fuego o de cualquiera de los eventos cubiertos.	Sublímite 10% del valor asegurado, máximo Col\$50.000.000 por evento / vigencia
Remoción de Escombros	Sublímite 10% del valor asegurado, Máximo Col\$25.000.000 evento / vigencia.
Gastos para la preservación de bienes	Sublímite 10% del valor asegurado del predio afectado, máximo Col\$ 250.000.000 por vigencia.

CLAUSULAS ADICIONALES	
Ampliación del término de revocación de la póliza	30 días calendario, salvo para el amparo de AMCCH y AMIT para el cual se establece en diez (10) días calendario.
Restablecimiento automático del valor asegurado por pago de siniestro, con su correspondiente cobro de prima adicional a prorrata. Este restablecimiento no aplica para el amparo de HMACC + AMIT.	Si
Cláusula de ampliación del plazo de aviso de siniestro a diez (10) días.	Si
Definición de Edificio.	Si
Reposición o reemplazo	Si
Cláusula de Arbitramento con sede en Cali.	Si
Renovación automática previo pago de la prima.	Si
Forma de pago	Mensual Declaración mensual por parte del asegurado indicando número del crédito y su respectivo valor a asegurar, el cual se suministrará en medio magnético.
Designación de ajustador	Si
Labores y materiales	Si, aviso 60 días
Propiedad Horizontal	Si
Primer Beneficiario	Banco W
Máximo Valor asegurado individual	Sin Limite Máximo
Gastos den reconstrucción: Los gastos en que se incurra para reconstruir escrituras o planos del inmueble asegurado, cuando se han extraviado o destruido con ocasión del siniestro.	10% del valor asegurado del predio afectado, máximo Col\$ 100.000.000 por vigencia.
Primera opción e compra del salvamento	Si
Viviendas Aseguradas	Se aseguran viviendas en todos los Estratos y con características de construcción 1, 2 y 3 Excepto los relacionados en Riesgos No asegurables.
Se cubren los daños ocasionados por avalancha o derrumbe, deslizamiento o desplazamiento del terreno, siempre y cuando sean a consecuencia de un evento amparado en la póliza	Si, de acuerdo con el condicionado general
No se aplicará infraseguro para diferencias menores o iguales al 10% en daños materiales, entre el valor asegurable y el valor a reposición a un. nuevo, sujeto al envió del avalúo actualizado, realizado por una firma especializada. Dicho avalúo solo tiene validez por 2 años, por lo cual se debe realizar las respectivas actualizaciones.	Se indemniza a valor Comercial del inmueble

TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

DEDUCIBLES: Aplicables a toda y cada pérdida:	
Terremoto, temblor o erupción volcánica:	2% del valor asegurable de cada uno de los artículos de la póliza afectados por el siniestro (Ver Nota), mínimo 3 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMLMV) a la fecha del siniestro
Asonada, motín, conmoción civil o popular, huelga y actos mal intencionados de terceros (HMACC y AMIT)	10% del valor de la pérdida mínimo 3 SMLLV.
Demás amparos	5% del valor de la pérdida, mínimo 1 SMLMV.
Rotura accidental de vidrios	Deducible único \$100.000
RIESGOS NO ASEGURABLES	
Edificios de construcciones en bahareque, madera, caña brava, bambú y tapia.	
Edificios en cuya actividad contengan algodón de cualquier tipo, fabriquen o procesen madera o artículos en madera, aceites de cualquier origen, productos o materiales azarosos, inflamables o explosivos, estaciones de servicio. Sin embargo esta clase de riesgos la aseguradora los evaluará.	
Inmuebles en proceso de construcción o reconstrucción. Así como montaje y/o pruebas de maquinaria y/o equipos.	
Frescos o murales que con motivo de decoración formen parte de los edificios o estén pintados allí.	
RIESGOS RELATIVOS DE ASEGURAR PREVIA CONSULTA DE LA ASEGURADORA	
Edificios en cuya actividad contengan plásticos, cauchos, hules y similares, textiles o artículos fabricados con algodón, lana, lino o similares, incluidas las fibras sintéticas; papel, cartón o similares.	
GARANTÍAS MÍNIMAS DE SUSCRIPCIÓN	
Protecciones particulares tales como instalaciones eléctricas entubadas (viviendas familiares) y de extintores cargados, disponibles y en cantidad y clase adecuados al tipo de riesgo (locales comerciales). El Asegurado se compromete a no mantener en existencia elementos azarosos, inflamables o explosivos	
EXCLUSIONES	
Además de las exclusiones contempladas en las Condiciones Generales de la póliza se aplicará las siguientes exclusiones:	
Se excluye de la cobertura Básica el incendio causado como consecuencia de Asonada, motín, conmoción civil o popular, huelga, actos mal intencionados de terceros (HMACC y AMIT) incluyendo Actos Terroristas o de Movimientos Subversivos.	
Lucro Cesante.	
Riesgo Cibernéticos o de la tecnología informática.	

No podrá haber exclusiones por ubicación de zona geográfica o tipo de construcción.

El Valor Asegurado corresponderá al Valor inicial desembolsado por el Banco y sobre este valor se cobrará la prima.

Renuncia a la aplicación de infra seguro como quiera que el bien esté respaldado por avalúo.

Salvo para eventos catastróficos no deberá existir deducibles, en todo caso, no habrá concurrencia de deducibles.

No habrá inspección del inmueble.

Excluir garantía de tenencia de Extintores en los inmuebles de uso doméstico

Amparo automático de las mejoras hasta el 30% de la suma asegurada.

Índice Variable 5% anual.

Gastos por inhabilitación del inmueble asegurado por reparación o construcción a consecuencia de un evento amparado en la póliza. Sublímite 5% del valor asegurado del inmueble.

5. 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.

N.	ANEXOS	NEGOCIACIÓN	OBSERVACIONES
1	Acuerdo de Confidencialidad Persona Natural o Jurídica	X	Diligenciar y adjuntar con firma y huella del Representante Legal.
2	Carta de Invitación a participar	X	Diligenciar y adjuntar firmado por el Representante Legal.
3	Carta de Intención de Participación	X	Diligenciar y adjuntar firmado por el Representante Legal.
4	Datos Financieros	X	Diligenciar y adjuntar.
5	Cláusulas Generales de Contratación	X	Diligenciar y adjuntar.
6	Carta Presentación de la Oferta	X	Diligenciar y adjuntar.
7	Plan de Continuidad	X	Diligenciar y adjuntar.
8	Seguridad de la información	X	Diligenciar y adjuntar.
9	Registro de Preguntas	X	Diligenciar y adjuntar.
10	Acuerdo de Niveles de Servicio	X	Diligenciar y adjuntar.
11	Propuesta Económica	X	Diligenciar y adjuntar.

BANCO W S.A.



TÉRMINOS DE CONVOCATORIA PRIVADA PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE ASEGURADORA PARA EL MANEJO DE LA PÓLIZAS DE SEGUROS DE INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES CLIENTES

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>

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.