

**PREGUNTAS AL PLIEGO DE CONDICIONES –PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SEGUROS
SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
INVITACION II**

COMPAÑÍA DE SEGUROS: ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA

- **BIENES A ASEGURAR**

Agradecemos indicar si se pueden presentar ofertas parciales, es decir o solo para el ramo de AUTOS o solo para GENERALES. **R/: Si, se pueden presentar propuestas parciales, solo autos o solo generales.**

- **CRONOGRAMA DE LA INVITACION**

Agradecemos a la entidad modificar la fecha de recibo de propuestas y se prorrogue para el día 22 de mayo de 2017, lo anterior teniendo en cuenta que el 12 de mayo salen las respuestas a las observaciones y queda muy poco tiempo para armar una propuesta atractiva para la entidad. **R/: No es viable modificar las fechas del cronograma, teniendo en cuenta que se debe adjudicar antes del término de vigencia que es el 31 de mayo.**

- **REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA PARTICIPAR**

1. Solicitamos muy amablemente se modifique el texto de sucursal de la siguiente manera: "Tener la oficina principal, sucursal o agencia en la ciudad de Barranquilla". **R/. Se acepta.**
2. Agradecemos ratificar que los requisitos en materia de evaluación financiera serán con corte a 31 de diciembre de 2015. **R/. Se ratifica. Así se estableció en el pliego de condiciones.**
3. Solicitamos muy amablemente en relación a la cobertura de la red de oficinas que en las ciudades en las cuales no se tenga oficina, se permita que la oficina más cercana sea la encargada de la atención de siniestros y niveles de servicios a los clientes. **R/: En caso de no tener oficinas en alguna de las ciudades mencionadas en el pliego, será requisito de cumplimiento tener los convenios necesarios para soportar la atención de siniestros y controlar los niveles de servicios a los clientes.**

- **RECONOCIMIENTO DE TARIFA POR EL SERVICIO DE RECAUDO DE PRIMAS**

Solicitamos muy amablemente disminuir el porcentaje de reconocimiento de tarifa para el ramo de Generales a quince (15%) como remuneración por el recaudo de primas de las pólizas contratadas. **R/: No. Se mantienen los porcentajes establecidos en los pliegos.**

- **CRITERIOS DE EVALUACION**

Solicitamos a la entidad aclarar el peso o calificación que tendrá cada uno de los criterios indicados en el numeral 16 del pliego de condiciones. Así mismo, solicitamos que los indicadores financieros no sean objeto de evaluación sino por el contrario sean solo requisitos habilitantes, lo anterior dado que no se establecería una igualdad de condiciones entre las posibles oferentes. **R/: Los criterios de evaluación establecidos en el pliego son fundamentales para la escogencia de la aseguradora y lo que se busca es que la compañía nos brinde un buen servicio, garantía y respaldo en la atención del programa de**

seguros. En cuanto a los indicadores financieros son también objeto de evaluación ya que la información presentada nos muestra la solvencia y el respaldo económico que la compañía de seguros tendría al momento de la atención de los siniestros presentados durante la vigencia.

CONTRATOS DE REASEGUROS

Teniendo en cuenta lo manifestado en el numeral 26 del pliego de condiciones agradecemos aclarar quién debe emitir las certificaciones mediante las cuales se verifique la vigencia de los contratos de reaseguro; sugerimos muy amablemente sea el representante legal de la aseguradora bajo la gravedad de juramento. **R/: Si, es el representante legal de la aseguradora quien lo debe certificar bajo la gravedad del juramento.**

- **PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

Solicitamos a la entidad eliminar la condición mediante la cual se requiere la consulta de estados de siniestros a través de página web, que dicha necesidad se supla con el informe de siniestralidad entregado a la entidad. **R/: Los informes de siniestralidad no remplazan la herramienta de la web, esta última se solicita con el fin de tener consultas y acceso a la información de siniestros en curso, sobre todo en el ramo de automóviles. En caso de no contar con esta herramienta informarnos que mecanismo nos ofrecen para que Serfinansa y los asegurados puedan controlar el estado de sus siniestros de una manera ágil y oportuna.**

- **PAGO DE LAS INDEMNIZACIONES**

Solicitamos a la entidad establecer como plazo máximo de cancelación de indemnización 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba la reclamación formal con la totalidad de los documentos requeridos para pago. **R/: Ofrecer de acuerdo a sus políticas y será uno de los factores de evaluación de las propuestas.**

OBSERVACIONES TECNICAS

SUSTRACCION – EQUIPO ELECTRÓNICO – ROTURA MAQUINARIA – MAQUINARA Y EQUIPO

- Solicitamos confirmar si los amparos, deducibles, clausulas solicitados, así como la documentación para reclamación son obligatorias o si por el contrario aplica por ofrecimiento por parte de la compañía de seguros **R/: Ofrecer condiciones de acuerdo a la política actual. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**
- Solicitamos suministrar la siniestralidad detallada de las últimas tres vigencias **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**
- Solicitamos suministrar la relación de bienes detallando ubicación – valor del bien (indicando si este es valor a nuevo o comercial). **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**

AUTOMOVILES

- Agradecemos suministrar la relación del parque automotor indicando marca, clase, línea, modelo, valor asegurado, accesorios y código Fasecolda. **R/: Se adjunta archivo con la información disponible.**
- Solicitamos suministrar la siniestralidad detallada de las últimas tres vigencias. **R/: Se adjunta archivo con la información disponible.**
- Confirmar si los amparos, deducibles, cláusulas solicitados, así como la documentación para reclamación son obligatorias o si por el contrario aplica por ofrecimiento por parte de la compañía de seguros **R/: Ofrecer condiciones de acuerdo a la política actual. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**
- Solicitamos modificar el Amparo Automático para vehículos 0 km y 30 días” y dejarlo de la siguiente manera *“Amparo Automático para vehículos 0 km y 30 días hasta un límite de \$ 150.000.000 millones, a partir de la fecha de desembolso”* **R/: Ofrecer condiciones de acuerdo a la política actual. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**
- Por favor explicar las razones por las cuales se requiere facturación mensual. **R/: Es una póliza financiera con movimientos constantes debido a los préstamos otorgados y/o a los préstamos ya cancelados por sus clientes. Es obligatorio que sea mensual ya que de esa misma forma Serfinansa le factura a sus clientes de acuerdo al tiempo que esté vigente la obligación.**
- Agradecemos dar una explicación detallada de la cláusula de *“Participación del asegurado sobre recuperaciones que logre la compañía”*. **R/. Se adjunta cláusula.**

COMPAÑÍA DE SEGUROS: QBE SEGUROS S.A.

Con respecto al ramo de Equipo y Maquinaria, agradecemos nos remitan la siguiente información

- Siniestralidad con la información completa (fecha de siniestro, fecha de aviso, valor pagado, y relacionar los casos si estos se pagaron con la cláusula de pagos comerciales) en archivo Excel **R/: Se adjunta archivo con la información disponible.**
- Relación de los riesgos asegurados, con su descripción, base de valorización y ubicación en archivo Excel. **R/: Se adjunta archivo con la información disponible.**
- De acuerdo con las condiciones mencionadas en el pliego es posible realizar modificaciones cambiar los términos e incluir garantías? **R/: Si es posible, ofrecer de acuerdo a sus políticas. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**

Con respecto a los ramos de Incendio y Terremoto, Equipo Electrónico, Rotura de Maquinaria, equipo electrónico Sustracción. Agradecemos lo siguiente

- Relación de bienes asegurados, descripción, valor, ubicación y fecha de construcción en archivo Excel: **R/: Se adjunta archivo con la información disponible.**

- Siniestralidad con la información completa (fecha de siniestro, fecha de aviso, valor pagado, y relacionar los casos si estos se pagaron con la cláusula de pagos comerciales) en archivo Excel. **R/: Se adjunta archivo con la información disponible.**
- Con el fin de obtener pluralidad de ofertas Con respecto a estos ramos se puede modificar de pólizas mono línea a una póliza de T.R.D.M.? **R/: Ofrecer condiciones de acuerdo a la política actual. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**
- De acuerdo con el numeral 28. PERSONAL AL SERVICIO DE SERFINANSA S.A; agradecemos nos aclares si el personal solicitado para atender la cuenta debe estar en las oficinas de Serfinansa? **R/: No, lo que se pretende es tener una atención eficiente y eficaz al cliente.**
- Con respecto al Numeral 30. cláusula de pagos Comerciales agradecemos nos aclares si esta aplica para todos los ramos? Si la respuesta es positiva, agradecemos nos aclares el % que tienen para cada ramo? **R/: No, esto aplica para todo el programa de seguros no por ramo.**
- Agradecemos nos aclares si es viable presentar oferta para los ramos; Incendio y Terremoto, equipo y maquinaria, Equipo Electrónico, Rotura de Maquinaria, equipo electrónico Sustracción y no presentar oferta para Autos o viceversa? **R/: Si se pueden presentar propuestas parciales, solo autos o solo generales.**

COMPAÑÍA DE SEGUROS: GENERALI S.A.

Observación 1.

Solicitamos muy amablemente ampliar la fecha de cierre de este proceso lo anterior debido a que necesitamos escalar algunos riesgos a nuestra regional lo cual hace retrasar los procesos y no lograríamos presentar una propuesta acorde. **R/: No es viable modificar las fechas del cronograma, teniendo en cuenta que se debe adjudicar antes del término de vigencia que es el 31 de mayo de 2017.**

Observación 2.

Solicitamos a la entidad de la manera más respetuosa modificar este numeral y permitir allegar certificaciones de experiencia con entidades públicas y/o privadas y no solo de entidades financieras esto con el fin de no limitar una pluralidad de oferentes. **R/: Ok. Se acepta.**

Agradecemos también permitir que la acreditación de experiencia pueda ser a través de relación firmada por el representante legal, la cual se entiende prestada bajo la gravedad del juramento. La Corte Constitucional en sentencia C-892 de 2001 sostuvo que uno de los principios integradores del régimen jurídico de los contratos estatales es “el principio de la buena fe, que obliga a la Administración Pública y a los particulares contratistas, a tener en cuenta las exigencias éticas que emergen de la mutua confianza en el proceso de celebración, ejecución y liquidación de los contratos.” En atención a la existencia y aplicación del principio de buena fe dentro del régimen colombiano de contratación estatal, es oportuno destacar que a partir del fundamento constitucional al que se ha hecho mención, el mismo aparece expresamente contenido en el artículo 28 del Estatuto General de Contratación Ley 80 de 1993, que, al hacer referencia a los criterios de

interpretación de las reglas contractuales, dispone: “En la interpretación de las normas sobre contratos estatales, relativas a procedimientos de selección y escogencia de contratistas y en la de las cláusulas y estipulaciones de los contratos, se tendrá en consideración los fines y los principios de que trata esta ley, los mandatos de la buena fe y la igualdad y equilibrio entre prestaciones y derechos que caracteriza a los contratos conmutativos”.

Toda vez, que mediante el diligenciamiento de la relación de experiencia por parte del representante legal, se proporciona a la Entidad la información requerida para verificar la Experiencia necesaria, solicitamos que se modifique el numeral en cuanto que se pueda demostrar la experiencia, a través de una relación suscrita por el representante legal, la cual se entiende suscrita bajo la gravedad del juramento, en atención a lo anteriormente expuesto, sin que sea necesario aportar las certificaciones. **R/: Ok. Se acepta.**

Observación 3

Solicitamos a la entidad no sea remitido el informe de siniestralidad detallado de los últimos tres años en cada uno de los ramos. **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**

Observación 4

Solicitamos el detalle de la conformación de todo el grupo automotor para el caso de Autos y en generales se requiere relación de los bienes asegurar por cada ramo en Incendio, Rotura de maquinaria, Sustracción, Equipo y Maquinaria. **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**

COMPAÑÍA DE SEGUROS: MAPFRE SEGUROS S.A.

- Agradecemos para todos los seguros publicar el informe de siniestralidad de los últimos tres (3) años, indicando, póliza, amparo afectado, valor en reserva, valor indemnizado, fecha de ocurrencia, fecha de pago. **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**

Del seguro de automóviles:

- Agradecemos suministrar el listado detallado de los vehículos a asegurar, detallando código fasecolda, placa, valor asegurado, motor, chasis, marca, modelo, color, cilindraje y número de pasajeros. **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**
- Agradecemos eliminar la cláusula de pagos comerciales, toda vez que de mantenerse puede afectar de manera desfavorable las condiciones económicas. **R/: Ofrecer condiciones de acuerdo a la política actual. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**
- Agradecemos eliminar la cláusula procedimientos a los que se obliga la aseguradora adjudicataria, ya que para la cobertura de pérdidas totales daños y RC, en especial cuando hay lesiones, la documentación para gestionar estos trámites de indemnización es compleja dependiendo de las circunstancias que tenga. **R/: Ofrecer condiciones de acuerdo a la política actual. Son factores que se tendrán en cuenta en la evaluación.**

Del seguro de incendio:

- Agradecemos suministrar la siguiente información para cada uno de los riesgos a asegurar, con base en lo establecido en el Decreto 4865 de 2011 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reglamentado con la Circular Externa 011 de 2013 por la Superintendencia Financiera de Colombia, por el cual las compañías de seguros que comercializan la cobertura de terremoto en Colombia deben suministrar información de los riesgos asegurados a esta Superintendencia, con el propósito de estimar las reservas técnicas del ramo: **R/:** [Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.](#)

Nombre	Descripción
Valor asegurable inmueble	Corresponde al valor asegurable para la cobertura de inmueble.
Valor asegurable contenido	Corresponde al valor asegurable para la cobertura de contenido (muebles y enseres, maquinaria y equipo, mejoras locativas, mercancías, etc.)
Municipio	Corresponde al Municipio en el cual se encuentra ubicado el inmueble.
Departamento	Corresponde al Departamento en el cual se encuentra ubicado el inmueble.
Dirección del inmueble	Corresponde a la dirección completa en que está ubicado el inmueble (Nomenclatura Oficial Vigente).
Coordenadas Geográficas	Corresponde a la localización geográfica del inmueble asegurado expresada como Longitud y Latitud. Estas coordenadas geográficas pueden ser estimadas con un dispositivo de posicionamiento global (GPS).
Número de pisos	Corresponde al número total de pisos que tiene el inmueble. El número de pisos se debe contar a partir de la planta baja sin incluir sótanos. En caso que el edificio se ubique en zona de lomas y por la pendiente del terreno esté escalonado, el número de pisos debe contarse a partir del piso más bajo. Cuando existan mezanines estos se deben contar como pisos.
Rango de construcción	Corresponde al rango del año de construcción de la edificación : -Antes de 1963 -Entre 1963 y 1977 -Entre 1978 y 1984 -Entre 1985 y 1997 -Entre 1998 y 2010 -2011 en adelante
Uso riesgo	Corresponde al uso actual del edificio. Ejemplo: Residencial, Oficinas,

	Parqueaderos, Salud, etc.
Tipo estructural	Corresponde al material de construcción que soporta la estructura. Ejemplo: Concreto reforzado, Mampostería, Acero, Madera, Adobe, Bahareque o Tapia.
Irregularidad de la planta (Opcional)	La irregularidad de la planta hace referencia a una distribución asimétrica de los elementos resistentes. Registre si el inmueble tiene o no irregularidad en planta.
Irregularidad de altura (Opcional)	La irregularidad en altura hace referencia a una distribución no uniforme de los elementos resistentes en la altura del edificio. Registre si el inmueble tiene o no irregularidad de altura.
Daños previos (Opcional)	Daños previos hace referencia al evento en el cual la estructura del inmueble sufrió un daño por causa de sismos previos. Registre si el inmueble tiene o no daños previos.
Reparados (Opcional)	Partiendo del hecho de daño previo, registre si los daños fueron reparados o no. Lo anterior teniendo en cuenta que reparar implica proveer de nuevo a la estructura de su capacidad sismo resistente, por tanto, si la reparación solo consistió en resane superficial se incluirá en “No reparados”.
Estructura reforzada (Opcional)	Si la estructura ha sido reforzada se deberá indicar si el tipo de refuerzo, registre si corresponde a traveses coladas en sitio o traveses prefabricados o no tiene traveses.

Del seguro de equipo y maquinaria:

- Agradecemos suministrar el listado detallado de los equipos y maquinaria, detallando valor asegurado, ubicación, modelo, marca, motor y chasis. **R/: Se adjunta archivo en Excel con la información disponible.**