

PREGUNTAS PROCESO DE LICITACION 002 - 2025				
#	Numeral	Página	PREGUNTA / OBSERVACIONES / SOLICITUD DE ACLARACION	RESPUESTA / ACLARACIONES
1	1.9 Garantía de seriedad de la propuesta	14	La póliza se deberá constituir para cada ramo (Incendio y Terremoto)?	No, la póliza es una sola con la Cobertura de Incendio y Terremoto.
2	1,17	17	Por favor aclarar la fecha de adjudicación.	15 de enero del 2025
3	1.22 Plazo del contrato	19	Solicitamos a la entidad confirmar si se requiere mantener la tasa durante dos años o es posible ajustar la tasa para nuevos desembolsos de acuerdo con el análisis de siniestralidad	De acuerdo a la norma, se debe mantener la misma tarifa por los dos años contratados.
4	1.27 Aceptación de riesgos y continuidad de cobertura	20	¿Se va a remitir a la aseguradora adjudicada la nota técnica aplicable a las pólizas vigentes? teniendo en cuenta que conforme a la CBJ ante migraciones de cartera, la nueva aseguradora que reciba la cartera debe conservar la nota técnica bajo la que se expidieron las pólizas que recibe.	Si se les puede compartir, también esta disponible en la página del Banco, las condiciones actuales.
5	1.32 Procedimientos a los que se obliga la aseguradora adjudicataria	22	Para evitar el pago del impuesto de timbre, sugerimos que se pueda avanzar bajo la modalidad de oferta mercantil regulada en el artículo 845 del C.Co y siguientes y orden de compra bajo los términos del numeral 52 del artículo 530 del ET.	Banco Serfinanza da cumplimiento a lo estipulado en el ordenamiento jurídico, por ende se debe cumplir con lo estipulado en la normativa.
6	2.15. Pago de las indemnizaciones	24	Para las pólizas de Incendio y Terremoto en relación con la designación de ajustadores confirmar si la firma designada para la inspección es determinada por la aseguradora y si tienen algún tiempo sugerido relacionado con la realización de estas, ya que no encontramos información en el pliego de condiciones.	Si la compañía determina si es necesario hacer inspección y designa la firma. Actualmente no tenemos ningún tiempo establecido, sugerimos que sea para riesgos que superen el amparo automático
7	1,39	25	Sugerimos se incluya el término máximo en el cual las partes podrán resolver sus conflictos directamente o mediante procedimientos de arreglo directo. Esto con la finalidad de tener claridad cuándo se debería dar inicio al tribunal de arbitramento	Se acepta
8	5.1.1.2. Certificaciones de experiencia	33	Solicitamos a la entidad confirmar si es posible presentar experiencia con pólizas de hogar que no estén vinculadas a deudores, y además que pueden ser de entidades del sector real	No se acepta
9	5.6. Anexo 7 _ Justificación costo tarifa de recaudo	57	Solicitamos a la entidad confirmar si el costo de \$9.818 + IVA se cobra por certificado individual o primas totales efectivamente recaudadas en el mes	Si se cobra por deudor mensual, de acuerdo al cobro facturado
10	5.7. Anexo 8 _ Ficha Técnica Incendio y terremoto	58	Solicitamos a la entidad confirmar si la aplicación de índice variable considera pago de prima o es sin pago de prima	Si se considera pago de prima, la tasa que se aplica es el 50% de la cobertura básica.
11	5.7. Anexo 8 _ Ficha Técnica Incendio y terremoto	58	Solicitamos a la entidad suministrar la base de asegurados con la siguiente información: - Valor asegurado del inmueble - Dirección - Ciudad/departamento - Año constructivo del inmueble - Tipo constructivo del inmueble - Número de pisos del inmueble - Tipo de inmueble (casa/apartamento) - Uso del inmueble (residencial/comercial/mixto)	Se entrega anexo 1 con el detalle de los riesgos amparados con la mayor información disponible.
12	5.7. Anexo 8 _ Ficha Técnica Incendio y terremoto	58	Solicitamos a la entidad compartir detalle de siniestralidad de mínimo los últimos 5 años donde incluya fecha de aviso y ocurrencia, amparo afectado, valor del siniestro y estatus del siniestro.	Esta póliza no ha presentado siniestros en los últimos 5 años
13	5.7. Anexo 8 _ Ficha Técnica Incendio y terremoto	58	Solicitamos a la entidad confirmar si en caso de adjudicación del negocio se va a remitir la información correspondiente a : tipo constructivo, año constructivo, y número de pisos del inmueble	No se cuenta con esta información
14	5.7. Anexo 8 _ Ficha Técnica Incendio y terremoto	58	Solicitamos a la entidad informar si existe alguna exclusión por el tipo constructivo del inmueble	Si de acuerdo al slip de la aseguradora
15	2.1.3.	21	Solicitamos a la Entidad confirmar si la Aseguradora Oferente debe tener presencia en las Ciudades donde el Banco tiene oficinas	No es necesario, siempre que el servicio no se desmejore o afecte en las otras ciudades o zonas donde se requiera atención.
16	5.7.	59	Agradecemos a la entidad remitir la base riesgos vigentes en la que se incluya, uso del riesgo, dirección, longitud y latitud, Año de construcción, Número de pisos, Tipo Estructural (Concreto Reforzado, Mampostería, Acero, etc.)	Se entrega anexo 1 con el detalle de los riesgos amparados con la mayor información disponible.
17	5.7.	59	Agradecemos a la entidad remitir la siniestralidad consolidada por año, en la que se puede verificar; fecha de ocurrencia, valor del siniestro, estado (pagado, objetado, reserva), cobertura afectada	Esta póliza no ha presentado siniestros en los últimos 5 años

18	5.7.	59	Agradecemos a la entidad confirmar amablemente si dentro de los riesgos vigentes se encuentran incluidos los edificios considerados patrimonio histórico y/o arquitectónico. Adicionalmente, agradecemos ratificar si el banco contempla en su política la posibilidad de financiar este tipo de riesgos	No se cuenta con este tipo de riesgos. El banco no lo contempla dentro de sus pólizas.
19	5.7.	59	Agradecemos a la entidad aclarar que dentro de la base de inmuebles asegurados no se encuentran terrenos	No solo construcción
20	5.7.	59	Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si, en caso de mora del deudor, la prima correspondiente al seguro, será asumida por EL BANCO	El banco asume el pago de la prima
21	5.7.	59	Agradecemos amablemente a la entidad validar que el deducible en terremoto para los riesgos ubicados en Cundinamarca se establezca sobre el valor asegurable, respetuosamente sugerimos 3% del valor asegurable, Min 3 Smmlv. Adicional a lo anterior, agradecemos a la entidad permitir establecer un deducible diferencial para los predios ubicados en zona rural.	No se acepta
22	5.7.	59	Seguros solicitamos amablemente a la entidad ratificar si cuenta actualmente con información relativa a la ocupación de los predios que respaldan los créditos hipotecarios.	No se cuenta con esta información
23	5.7.	59	Agradecemos a la entidad por favor ratificar que los gastos adicionales se encuentran incluido en la suma asegurada y no en adición a ella	Si están incluidos en la suma asegurada
24	5.7.	59	Agradecemos amablemente a la entidad confirmar cual es la tasa mensual actual	La tasa actual es 0,0103% incluido IVA
25	2.1.3. Sistema para Expedición de Pólizas:	21	Agradecemos amablemente a la entidad por favor confirmar a la compañía si Serfinanza para el proceso de emisión cuenta con la información mínima requerida como lo es tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, ciudad de domicilio y correo electrónico	Si se cuenta con esta información
26	1.31 Expedición y entrega de pólizas iniciales	21	Agradecemos por favor confirmar a la compañía la periodicidad con la cual Serfinanza enviará a la compañía las novedades (clientes nuevos) (clientes con terminación de contrato) modificaciones de valores asegurados y si para el proceso de emisión cuenta con la información del correo electrónico este teniendo en cuenta que este es el único mecanismo de entrega de pólizas a los clientes.	Durante el mes Banco Serfinanza realiza en el formato preestablecido inclusiones, exclusiones y actualizaciones del vr asegurado en la póliza. Para el inicio de la póliza el Banco cuenta con los correos electrónicos de los clientes.
27	1.31 Expedición y entrega de pólizas iniciales	21	Agradecemos por favor confirmar a la compañía si Serfinanza para el proceso de emisión cuenta con la información del correo electrónico este teniendo en cuenta que este es el único mecanismo de entrega de pólizas a los clientes.	Si se cuenta con esta información
28	1.34 MECANISMOS DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE CLIENTES A LOS SEGUROS CONTRATADOS 2.1.7. Seguros de Incendio y Terremoto:	24	Agradecemos por favor confirmar la periodicidad con la cual Serfinanza enviará el formato preestablecido para las novedades y si dentro de esta información cuentan con la georeferenciación del predio	Durante el mes Banco Serfinanza realiza en el formato preestablecido inclusiones, exclusiones y actualizaciones del vr asegurado en la póliza. Si se cuenta con esta información.
29	1.32	22	Se solicita a la entidad modificar el tiempo de atención y respuesta de siniestro a 7 días hábiles.	No se acepta, este tiempo de 5 días establecido en el pliego hace referencia al tiempo para la consignación, luego de haber la compañía de seguros realizado el análisis y liquidación del mismo.
30	General		Se cuenta con el anexo de acuerdos de servicio en donde se establezca los lineamientos, actividades, responsables y tiempos de procesos relacionados a emisión, facturación, conciliación, cancelaciones, entre otros aspectos	Dicho anexo, se construirá de acuerdo a las políticas de la compañía de seguros adjudicataria
31	General		Aclarar si la modalidad será mensual vencida y como serán los reportes realizados por el banco	Mensual vencido la compañía hace el cobro respectivo con los riesgos actuales en la póliza.
32	General		Se podrá conocer la volumetría de riesgos que se emitirán mensualmente	Este volumen depende de la colocación promedio de créditos. Por tanto no se cuenta con una proyección detallada de estos movimientos
33	General		Se contará con la información completa de los riesgos (Ubicación, información de los asegurados, ciudad, valores asegurados discriminados para los ramos de generales entre otros)	Se enviará la relación de los riesgos detallando ubicación y valores asegurados
34	General		Se cuenta con alguna base y/o formato para realizar los reportes	Se enviará mediante ruta segura la base con la información de los asegurados, en el formato establecido
35	General		Por cual medio se realizará el reporte de inclusiones - Novedades y/o anulaciones durante la vigencia, se tiene algún formato establecido	Se realizará mediante solicitud por correo electrónico.
36	General		La entrega de certificados se deberá realizar en físico al cliente, puede haber la posibilidad de entregar por correo?	Se debe garantizar el cumplimiento de la norma estipulada respecto a la entrega de la Póliza inicial a los clientes según 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. puede ser por correo electrónico.

37	General		Agradecemos por favor confirmar si es posible presentar certificaciones de experiencia en los formatos propios de la entidad, esto ya que las entidades se abstienen de firmar en formatos distintos a los establecidos por ellos mismos	Se acepta
38	General		Agradecemos confirmar si es posible presentar requisitos de experiencia de razones sociales diferentes, por ejemplo presentar experiencia de Mapfre Generales y también de Mapfre Vida, esto ya que los procesos operativos funcionan igual independiente de las razones sociales	Se acepta
39	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Se puede entregar la relación detallada de los 171 riesgos asegurados (ubicación, tipo de construcción, uso, valor individual)?	Se adjunta Anexo 1, con la lista detallada de los riesgos con la ubicación
40	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Existe siniestralidad histórica de la cuenta? ¿Se puede compartir?	La cuenta no presenta siniestralidad historica en los ultimos 5 años
41	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Se requiere inspección previa para nuevos inmuebles o solo aplica amparo automático?	Solo aplica el amparo automatico, la compañía de seguros prodrá programar la inspeccion a los predios posterior da su vinculación, en caso de requerirla.
42	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Cuál es el criterio de actualización del índice variable del 5%?	se establece en este nivel dado que se alinea con el comportamiento historico de la inflacion y el sostenimiento financiero del producto
43	Condiciones Generales		¿Es negociable la cláusula de no aplicación de infraseguro, considerando que MAPFRE sí la contempla?	No se acepta
44	Pliego de Condiciones		¿Se puede ajustar el plazo de revocatoria de 60 días a lo permitido por el Código de Comercio (10 días)?	No se acepta
45	Pliego de Condiciones		¿Es obligatoria la cláusula de anticipo del 50% de la indemnización?	Es requerida
46	Pliego de Condiciones		¿Se puede modificar el plazo de 5 días hábiles para pago de siniestros, considerando procesos internos?	No se acepta
47	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Es posible ajustar el alcance de los amparos automáticos (por ejemplo, monto o duración)?	Cada compañía será libre de proponer el modelo de asegurabilidad siempre y cuando se cumpla con los lineamientos normativos para el actual proceso.
48	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Se puede negociar el alcance de las cláusulas de gastos (extinción, preservación, honorarios, etc.)?	Cada compañía será libre de proponer el modelo de asegurabilidad siempre y cuando se cumpla con los lineamientos normativos para el actual proceso.
49	Anexo 8 - Ficha Técnica		¿Se pueden negociar los deducibles, en específico del amparo básico?	Cada compañía será libre de proponer el modelo de asegurabilidad siempre y cuando se cumpla con los lineamientos normativos para el actual proceso.
50	Pliego de Condiciones		¿Cuál es la ubicación geográfica de los inmuebles (zonas sísmicas, zonas de riesgo)?	Se anexa listado de ubicaciones para definicion de zonas por parte de la compañía
51	Pliego de Condiciones		¿Qué tipo de clientes son los deudores? ¿Personas naturales o jurídicas?	Peronas Naturales y juridicas
52	Pliego de Condiciones		¿Qué tipo de uso tienen los inmuebles (residencial, comercial, mixto)?	Residencial, Mixto y Comercial
53	Pliego de Condiciones		¿Se realizan inspecciones periódicas a los inmuebles?	No se contempla. La compañía de seguro adjudicataria en caso de requerirlas las podrá solicitar.
54	Pliego de Condiciones		¿Qué medidas de mitigación de riesgo exige el banco a sus clientes?	Debe cumplir con las garantias estipuladas en las póliza suscrita
55	Pliego de Condiciones		¿Se puede limitar el amparo automático a ciertos tipos de inmuebles?	No se acepta
56	Pliego de Condiciones		¿En que estratos socioeconómicos se encuentra ubicados los riesgos?, ¿en que proporción?	Los inmuebles se encuentran ubicados en Zonas rurales y Urbanas
57	Pliego de Condiciones		¿Se cuenta con el año de construcción de los inmuebles?, ¿Hay inmuebles con año inferior a 1971?, esto teniendo en cuenta que la Compañía acepta 1971 en adelante	No se cuenta con esta informacion
58	Anexo 7 Licitacion 002 2025 - Justificación costo tarifa de recaudo		¿El único componente de gasto externo es el indicado en el Anexo 7?, es decir, ¿No se contempla comisión?	El unico componente de gasto que se contempla es el costo de la tarifa de recaudo que paga la compañía de seguros al Banco de acuerdo a lo descrito en el anexo de justificacion costo tarifa de recaudo sobre cada riesgo.