

Documento Técnico Requisitos Adicionales Proceso Licitación Póliza Incendio y Terremoto

De conformidad con el numeral 1.2.2.2.2.1 de la CBJ Parte 1, título III, capítulo I, puede solicitar requisitos de admisibilidad adicionales a los previstos en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555. El numeral 1.2.2.2.2.1.4, deben ser sustentados en un documento técnico.

El pliego de condiciones del mencionado proceso licitatorio contiene los siguientes requisitos adicionales de admisibilidad:

12.2.10. Requisitos Adicionales

12.2.10.1. Capacidad Financiera y Patrimonial

ASPECTOS A EVALUAR	PARAMETRO
<i>Índice de liquidez</i>	<i>Mayor o igual a 4</i>
<i>Índice de endeudamiento</i>	<i>Menor o igual al 90%</i>
<i>Razón de cobertura de intereses</i>	<i>Mayor o igual a 1 veces</i>

La fecha de corte de los indicadores financieros es al 31 de diciembre de 2020.

La capacidad financiera y patrimonial deberá ser certificada mediante comunicación del Revisor Fiscal de la Sociedad con base en la información registrada en los Estados Financieros.

Justificación Técnica:

Los indicadores fueron construidos considerando los resultados de la industria aseguradora que son emitidos periódicamente por la Superintendencia Financiera (ruta adjunta), con el último corte disponible, generando indicadores financieros promedio para la industria con unos niveles de holgura respecto a esos promedios basados en niveles que muestren fortaleza financiera de la contraparte.

JFK Cooperativa Financiera en la actualidad tiene una cartera hipotecaria de gran volumen, composición y distribución, por esto la Cooperativa determinó que eran conveniente y necesario acreditar estos indicadores.

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/cifras/industria-aseguradora/informacion-periodica-/mensual/principales-cuentas-sector-asegurador-niif-10084721>

12.2.10.2. Experiencia y Atención

12.2.10.2.1. Red de oficinas: Los proponentes deberán demostrar que tienen oficinas

para dar soporte y atención en caso de reclamaciones y siniestros en cada una de las ciudades principales donde La Cooperativa tiene representación, a saber: Bogotá y Antioquia, las cuales pueden ser consultadas en la página www.jfk.com.co.

12.2.10.2.2. Capacidad Técnica: *El proponente deberá adjuntar información sobre el personal que, bajo su responsabilidad, subordinación y dependencia, atenderá las funciones derivadas del contrato de seguros con JFK Cooperativa Financiera, para lo cual deberá contar por lo menos con:*

- *Una persona de Nivel Profesional y experiencia de 10 años en seguros,*
- *una persona de Nivel Técnico con experiencia de 10 años en manejo y administración de seguros*

Para acreditar esta información deben suministrar comunicación que indique el nombre y cargo de estas personas, los títulos universitarios y certificaciones de experiencia.

Estas personas deberán estar ubicadas en una oficina de la Compañía de Seguros en la ciudad de Medellín preferiblemente; en su defecto, en la ciudad de Bogotá.

Justificación Técnica:

La póliza de incendio y terremoto es una póliza de gran importancia para las entidades financieras y para los consumidores financieros pues a través de esta se realiza el aseguramiento de los bienes inmuebles que son hipotecados para garantizar los créditos que se hagan en estas entidades, este seguro cubre la parte destructible del bien, por su valor comercial durante la vigencia del crédito.

Esta póliza recobra aún más importancia por la naturaleza cooperativa de nuestra entidad, pues los recursos con los que se realiza la colocación de créditos son de la cooperativa y de todos los asociados por lo que dichos créditos deben de tener un adecuado respaldo y estos a su vez un debido aseguramiento.

En este sentido se pretende a través del proceso de licitación adjudicar la póliza no solo a quien presente mejor tasa, sino a quien además cumpla con unas condiciones que le otorguen todas las facilidades posibles a los consumidores financieros convirtiéndonos en el mejor aliado de los asociados y clientes, ofreciendo amplia cobertura con la red de oficinas que tenga la entidad aseguradora, asegurando de esta manera una atención ágil y oportuna. Así mismo, y con la finalidad de ofrecer el mejor servicio posible a nuestros asociados y clientes, se exigió personal capacitado con experiencia en el ramo, que pueda brindar un valor agregado en la atención de la póliza, pues si bien la Cooperativa asume la operación de la misma, el personal capacitado y con experiencia puede ofrecer con alto grado de especialización y asertividad mayores eficiencias para el programa que se licita.

12.2.10.2.3. Infraestructura Operativa.

El proponente deberá suministrar la siguiente información:

12.2.101.2.3.1 *Descripción de los programas (software) aplicables al manejo de las pólizas objeto de este proceso, especialmente aplicados al trámite y manejo de reclamaciones por siniestros, a la elaboración de informes periódicos y a la conciliación de primas, siniestros, cartera, pagos. Adicionalmente deberá enviar el instructivo de uso del mismo.*

12.2.10.2.3.2. *Descripción del paso a paso del proceso operativo para la prestación del servicio, desde inclusión de los deudores hasta el pago de las primas, indicando los requerimientos que implicarían para la Cooperativa dicho proceso.*

12.2.10.2.3.3 *Descripción de los mecanismos de desvinculación para aquellos deudores que opten por renunciar a la póliza colectiva que se tome.*

12.2.10.2.3.4. *Descripción detallada de los plazos para la atención de peticiones, quejas y reclamos que presente el deudor directamente ante la Aseguradora o ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de tutelas o demandas. Dado el impacto que puede causar el incumplimiento de los plazos pactados en la atención al cliente, así como en los intereses de La Cooperativa, cuando se trate de requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra autoridad, es necesario contar con herramientas que garanticen el cumplimiento de estos plazos.*

Justificación Técnica:

JFK Cooperativa Financiera tiene dentro de su Misión ser una organización especializada en la calidad, la eficiencia, la eficacia y la prestación adaptable de todos sus servicios y en la construcción permanente de las mejores experiencias; es por ello que en los programas de seguros busca entregar el mejor y más ágil servicio, situación que solo podemos ofrecer con una adecuada infraestructura operativa, apalancada en herramientas tecnológicas y procesos claros y sencillos. Por esta razón es para la cooperativa la infraestructura operativa un elemento fundamental en la presente licitación.

12.2.10.2.4. *Certificación firmada por el Representante Legal en la que acredite que cuenta con:*

12.2.10.2.4.1. *Un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), con sus respectivos manuales, procedimientos y estándares de atención para la adecuada recepción y atención de los reclamos de los clientes, que garantice la debida diligencia en las relaciones con los clientes de la Cooperativa.*

12.2.10.2.4.2. *Un Sistema para la Prevención del Riesgo de Lavado de Activos*

y *Financiación del Terrorismo*.

12.2.10.2.4.3. *Un Plan de Contingencia y Continuidad del negocio debidamente probado, tanto tecnológico, operacional, de infraestructura y de personas, debidamente documentado, que permita responder y dar continuidad al servicio de su sistema de administración de seguros, atención de clientes y siniestros y retornar a la operación normal, ante las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso. Debe acreditar, además, que está en capacidad de dimensionar las afectaciones y activar el plan cuando se requiera para la debida atención de los asegurados de la Cooperativa.*

12.2.10.2.4.4. *Mecanismos de cifrado para el intercambio de información de los clientes asegurados, debidamente probados y que no presenten vulnerabilidad.*

12.2.10.2.4.5. *Canales de atención telefónica para los deudores de La Cooperativa, los cuales deberán tener una muy alta capacidad de respuesta, con muy bajo tiempo de espera y muy bajo nivel de abandonos de las llamadas entrantes.*

12.2.10.2.4.6. *Conocimiento, experiencia y capacidad de respuesta de asegurabilidad así:*

- *Para la póliza de incendio y terremoto: nuevos predios industriales y rurales ocho (8) días calendario; predios de vivienda urbana tres (3) días hábiles.*

12.2.11.2.5. *Certificación de dos clientes que den cuenta de las siguientes condiciones:*

12.2.11.2.5.1. *Que se trate de clientes actuales o que hayan estado vinculados con las aseguradoras dentro de los últimos cinco (5) años. Las fechas son contabilizadas desde la publicación el proceso.*

12.2.11.2.5.2. *Que revistan el carácter de cooperativas de ahorro y crédito, vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria; o establecimiento de crédito, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

12.2.11.2.5.3. *Que acrediten, para la vigencia de la certificación, un número de inmuebles superior a 500 para el amparo de incendio y terremoto.*

12.2.11.2.5.5. *Que califique la calidad del servicio recibido como Deficiente, Bueno o Excelente, o en su defecto, Satisfactorio o Insatisfactorio.*

Las certificaciones deberán indicar: nombre del Tomador/ Asegurado, fechas a las que corresponde la información certificada, ramo del seguro (incendio y terremoto), amparos, cantidad de años de estar amparándoles, calidad del servicio prestado (Deficiente / Bueno / Excelente o, Satisfactorio / Insatisfactorio), valor de las primas y siniestralidad por cada año certificado.

Justificación Técnica:

Existen otros aspectos que también cobran gran importancia para la Cooperativa en aras de ofrecer el mejor servicio a los consumidores financieros, garantizando además transparencia, buenas prácticas, agilidad, oportunidad, disponibilidad, por ello considera relevante la certificación de estas condiciones que brindan un alto grado de tranquilidad y agregan confianza en el proceso y el programa que se licita.

12.2.11.3. Reaseguro

Los proponentes deberán acreditar que cuentan con contrato(s) de reaseguro vigente(s) que respalda(n) todas las operaciones de seguros, suscrito(s) con uno o varios reaseguradores inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACOEX), para lo cual deberá relacionar el listado de reaseguradores que respaldan sus contratos, indicando la calificación, el tipo de contrato, la vigencia y antigüedad del contrato. Los reaseguradores que respalden la propuesta deberán contar con una calificación igual o mejor a “A”, o su equivalente, otorgada por una sociedad calificadora de riesgo legalmente autorizada para ejercer como tal en el país donde se encuentre el domicilio principal del reasegurador.

Justificación Técnica:

Es para JFK Cooperativa Financiera un factor crucial poder tener la tranquilidad y seguridad de que su cartera hipotecaria cuenta con un adecuado y confiable respaldo en caso de llegar a presentarse algún siniestro, en este sentido, es fundamental contar con un reasegurador y además conocer la calificación por entidades internacionales de trayectoria reconocida.