

**DOCUMENTO DE
PREGUNTAS PLIEGO DE
CONDICIONES LICITACIÓN
NO.009 DE 2024
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE INCENDIO Y TERREMOTO QUE IRIS CF
-COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. SUSCRIBE EN NOMBRE DE SUS DEUDORES
Y LOCATARIOS**

Aseguradora que formula las preguntas: HDI Seguros Colombia S.A.

1. Solicitamos a la Entidad confirmar si los documentos de la licitación pueden ser firmados mediante DocuSign.

R/ Se acepta la firma mediante DocuSign

2. Solicitamos a la Entidad confirmar si las Aseguradoras podrán modificar los formatos entregados por IRIS CF para presentar la oferta de acuerdo con sus capacidades y políticas de suscripción.

R/ No se otorga. Continúa igual

3. Solicitamos a la Entidad confirmar cómo se certifica este Anexo para la presentación junto con los demás documentos que se deben entregar con la oferta – “Anexo 4 Estándares de Atención y Servicio, según lo indicado en el Capítulo II numeral 6. ¿Se genera una certificación informando el cumplimiento de los estándares la cual iría suscrita por el representante legal?

R/ La Aseguradora deberá garantizar el cumplimiento de los Estándares de Atención y Servicio, según lo indicado en el Capítulo II numeral 6; la Certificación se presenta en el formato establecido por la aseguradora, debidamente suscrita por representante legal

4. Respecto del numeral Q del punto **20. NO CONSIDERACIÓN DE LA POSTURA**, “La no entrega del anexo “Presentación de la Propuesta” o se haga modificación de los redactados contenidos en la columna donde se han descrito los AMPAROS/CONDICIONES o se entregue en forma incompleta”. Pedimos a la Entidad confirmar si se refieren a la entrega oportuna, completa y sin limitaciones de los anexos:
 - FORMATO NRO 2 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA
 - Formato Nro.4 Condiciones Técnicas

R/ La Presentación de la Propuesta hace referencia a todos los anexos que tienen que ver con la presentación de la postura, que no tengan modificaciones y que estén completos, a eso hace referencia el numeral q del punto 20. NO CONSIDERACIÓN DE LA POSTURA,

5. Respecto de los **INFORMES** solicitados en el **Punto 8 del Pliego de Condiciones**, solicitamos a la Entidad ajustar los plazos, pasando de días calendario a días hábiles.

R/ No se otorga. Continúa igual

6. Solicitamos a la Entidad confirmar que la tasa adjudicada en el presente proceso de licitación será aplicada a toda la cartera actualmente asegurada y a los nuevos desembolsos que se hagan a partir del inicio de la vigencia.

R / Se informa que la tasa adjudicada en el presente proceso aplicará de igual manera para la cartera de los riesgos actualmente asegurados y las nuevas inclusiones

7. Respecto del **FORMATO NRO 5 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA** pedimos a la Entidad permitir que las certificaciones de experiencia sean entregadas en los formatos propios de cada cliente, sin ceñirse a lo requerido por Confiar en el pliego de condiciones.

R/ No se otorga. Continúa igual

8. En caso de que el punto anterior no sea autorizado, agradezco que la Entidad confirme cómo se debe diligenciar el anexo **FORMATO NRO 5 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA**.

R/ El FORMATO NRO 5 CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA trae especificados los campos que deben ser diligenciados y establece como se asigna la calificación en los puntos que se requieren.

9. Dentro del proceso establecido en el área de PQR's manejamos un ANS de 7 días hábiles para el tratamiento y respuesta de PQR's de cara al reclamante. ¿Iris está de acuerdo con el ANS establecido por la Compañía?

R/ No se otorga. Continúa igual; la aseguradora proponente debe cumplir con los ESTÁNDARES DE ATENCIÓN Y SERVICIOS establecidos en el CAPITULO II numeral 6 del pliego de condiciones.

10. ¿El insumo o respuesta que solicita Iris será usado por la Entidad para emitir respuesta directa al reclamante? ¿O esta respuesta la emitirá directamente HDI Seguros Colombia de cara al reclamante?

R/ El proceso será discutido y acordado por Iris con la Aseguradora Adjudicataria.

11. Dentro del proceso establecido en el área de PQR's manejamos un ANS de 12 días hábiles para el tratamiento y respuesta a los Derechos de petición cuyo Destinatario sea HDI Seguros Colombia. ¿Iris está de acuerdo con el ANS establecido por la Compañía?

R/ No se otorga. Continúa igual; la aseguradora proponente debe cumplir con los ESTÁNDARES DE ATENCIÓN Y SERVICIOS establecidos en el CAPITULO II numeral 6 del pliego de condiciones.

12. ¿Cuál es la volumetría de Quejas mensuales relacionadas al producto y cuales es el top 3 de los principales motivos?

R/ A la fecha no se tienen quejas relacionadas con la póliza objeto de la presente licitación

13. 12. PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN: 12.2 Solicitamos amablemente a Iris CF modificar el ANS de 3 días para la solicitud de documentos iniciales, pedimos se ajuste a 7 días hábiles.

R/ No se otorga. Continúa igual

14. Referente a la designación de peritos, solicitamos amablemente a Iris CF trabajar con la terna de proveedores que actualmente maneja la compañía para realizar la asignación lo antes posible frente a una reclamación.

R/ Nos permitimos informar que IRIS CF se acoge a los proveedores/peritos que maneja la aseguradora.

15. Pag. 4 - 2. PARTICIPANTES – Se sugiere hacer mención precisa en el pliego sobre el ramo(s) que debe estar autorizado a las compañías que deseen participar en el proceso de selección.

R/ Tal y como lo indica el pliego de condiciones en el CAPITULO I, numeral 1. Objeto, en el párrafo 2. "El seguro que se contratará es el Seguro de Incendio y Terremoto para todos los créditos garantizados con hipotecas u operaciones de leasing financiero de inmuebles según las condiciones estipuladas en este pliego, las adendas y anexos a que haya lugar. "

16. Pág. 5 - PLAZO DE LOS SEGUROS A ADJUDICAR Y DEL CONTRATO CELEBRADO - Teniendo en cuenta la obligación prevista en artículo 1.2.2.2. del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Jurídica sobre suficiencia de primas y ajustes de reserva para garantizar la debida asunción de riesgos, se solicita respetuosamente permitir que la aseguradora adjudicataria pueda ajustar sus primas antes de la renovación anual o vigencia anual, teniendo en cuenta el comportamiento, hechos sobrevinientes o siniestralidad del programa de seguros adjudicado.

R/ La tasa de prima mensual del seguro no podrá modificarse durante la vigencia del contrato, tal como se indica el Artículo 2.36.2.2.16 parágrafo 4 del Decreto 2555 de 2010.

17. Pag. 7 - 10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES – Confirmar por favor la etapa bajo la cual se publicarían adendas al pliego en caso de que la Entidad lo considere necesario una vez analizadas las preguntas y observaciones de los oferentes.

R/ En el cronograma de actividades en la etapa de las respuestas está definida también la etapa de las adendas así “Respuesta de Iris CF a las preguntas formuladas por las aseguradoras y las modificaciones al Pliego de Condiciones en caso de que aplique, por correo electrónico: licitaciones@iris.com.co”

18. Pag. 16 – 2.2 TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO POR IRIS CF – Teniendo en cuenta la expresión de la cláusula “... Aseguradora deberá otorgar un término adicional máximo de noventa (90) días, cuando Iris CF no hubiese podido iniciar la vigencia de un nuevo seguro dentro del plazo de los sesenta (60) días establecido en la terminación anticipada.”, se solicita incluir mención en la cláusula sobre la posibilidad objetiva de la aseguradora de ajustar primas en este término adicional de 90 días, propendiendo la suficiencia de las mismas.

R/ No se otorga. Continúa igual

19. Pag. 18 - 9. INCLUSIÓN AUTOMÁTICA – Se solicita permitir extra prima si de manera excepcional se conoce el riesgo previamente por la aseguradora, y si las condiciones o características del riesgo lo ameritan.

R/ No se otorga. Continúa igual, toda vez que se podría presentar en casos muy puntuales durante la vigencia.

20. Pag. 18 - 10. INCLUSIÓN DE ENDOSADOS VENCIDOS. Se solicita eliminar la cláusula, pues se solicita una cobertura automática, sin precisarse la característica de bienes endosados vencidos, y tampoco es clara la definición de “opción de exclusión retroactiva a 90 días”.

R/ No se otorga. Continúa igual. Se aclara que el proponente deberá aceptar la inclusión de aquellos clientes a los cuales se les venció el endoso, con la continuidad de la aseguradora con la que venía y en el evento que el cliente aporte el endoso actualizado, la aseguradora, realizará el retiro de este a partir de la vigencia del endoso y devolver la prima correspondiente. Como se informo en la pregunta anterior se podría presentar en casos muy puntuales durante la vigencia.

21. Pag. 19 - 14. CLÁUSULA DE NO CONTROL – Por favor precisar en el pliego a que se refiere la expresión “cualquier predio sobre el cual el asegurado no ejerza control.”

R/ Se coloca esta cláusula toda vez que, sobre los bienes asegurados en la póliza IRIS CF siempre tiene interés asegurable sobre los mismos, teniendo en cuenta que son bienes que respalda operaciones activas de crédito o sobre los cuales se ejerció un proceso de restitución y/o dación.

22. Pag. 20 - 18. ARBITRAMIENTO - Se solicita la modificación de la cláusula propendiendo, para

que en caso de presentarse diferencias entre las partes sobre la ejecución del contrato, se permita la concertación directa, o el acudir ante la jurisdicción ordinaria.

R/ No se otorga. Continúa igual.

23. Tomando en cuenta las columnas C y D del Excel - FORMATO NRO 4 CONDICIONES TÉCNICAS, pedimos a la Entidad confirmar si es correcto interpretar que la Compañía Aseguradora puede "Otorgar" o "No Otorgar" las coberturas allí solicitadas, siempre que lo deje manifestado sobre el respectivo documento a presentar junto con la postura.

R/ Las condiciones técnicas establecidas en el FORMATO NRO 4 CONDICIONES TÉCNICAS, deben ser otorgadas en su totalidad por la aseguradora proponente.

24. Sobre la "Cláusula de irrevocabilidad unilateral de la póliza", pedimos a la Entidad no exigir que esto quede establecido dentro de la póliza, toda vez que este es un documento proforma ya parametrizado en el sistema de la Compañía. Pedimos a IRIS CF permitir que esta cláusula quede plasmada en el Condicionado Particular.

R/ Se acepta que la cláusula de irrevocabilidad quede pacta en el documento de Condiciones Particulares.

25. Agradecemos a la Entidad suministrar información de los riesgos asegurados en los cuales se indique: Valor asegurable del inmueble, Dirección del inmueble (Nomenclatura oficial vigente) y se indique municipio y departamento, Numero de pisos, rango de año de construcción de la edificación, Uso de riesgo ejemplo (Residencial, Oficinas, Parquederos, Salud, etc) tipo de estructural (Corresponde al material de construcción que soporta la estructura. Ejemplo: Concreto reforzado, Mampostería, Acero, Madera, Adobe, Bahareque o Tapia.)

R/ Atendiendo el contenido del Artículo 1.2.2.2.4. Párrafo cinco (5) en la Parte I Título III - Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, la Compañía adjuntará la información relacionada en dicha norma, la cual será entregada a las Aseguradoras que cumplan los Requisitos de Admisibilidad, según las fechas establecidas en el cronograma de actividades.

26. Respecto a los deducibles solicitados en el Formato No 4 de Condiciones Técnicas Básicas, solicitamos a la Entidad muy amablemente aceptar los siguientes:
- Terremoto, Temblor o erupción volcánica: 2% del Valor Asegurable, mínimo 2 SMMLV.

R/ Nos permitimos informa que los deducibles solicitados son los relacionados en el FORMATO NRO 4 CONDICIONES TÉCNICAS en el ítem Tarifas y deducibles.

- AMIT Y HMACCOP: 10% del Valor de la pérdida, mínimo 1 SMMLV

R/ Nos permitimos informa que los deducibles solicitados son los relacionados en el FORMATO NRO 4 CONDICIONES TÉCNICAS en el ítem Tarifas y deducibles.

- DEMÁS EVENTOS: 10% del valor de la pérdida, mínimo 1 SMMLV.

R/ No se otorga. Continúa igual

27. Agradecemos indicar si dentro de los riesgos asegurados, existe alguno con patrimonio cultura y/o Histórico. De ser así, solicitamos a la Entidad suministrar la declaración de patrimonio arquitectónico, ya que, esto es indispensable para la suscripción del riesgo.

HDI

SEGUROS

Antes  Liberty
Seguros

R/ Nos permitimos informar que, de los riesgos asegurados, no se tienen riesgos con patrimonio cultura y/o Histórico

28. Solicitamos a la Entidad confirmar la proyección de crecimiento estimado de la cartera en los próximos 5 años.

R/ Atendiendo el contenido del Artículo 1.2.2.2.4. Párrafo cinco (5) en la Parte I Título III - Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, la Compañía adjuntará la información relacionada en dicha norma, la cual será entregada a las Aseguradoras que cumplan los Requisitos de Admisibilidad, según las fechas establecidas en el cronograma de actividades.

29. Agradecemos a la Entidad suministrar información correspondiente a la siniestralidad incurrida en los últimos tres años.

R/ Atendiendo el contenido del Artículo 1.2.2.2.4. Párrafo cinco (5) en la Parte I Título III - Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, la Compañía adjuntará la información relacionada en dicha norma, la cual será entregada a las Aseguradoras que cumplan los Requisitos de Admisibilidad, según las fechas establecidas en el cronograma de actividades.

Cordialmente,

Tania Pinzón Saavedra
TANIA PINZÓN SAAVEDRA
KAM – Vicepresidencia de Distribución
HDI Seguros Colombia S.A.