

**LICITACIÓN 06 PARA SELECCIÓN DE ASEGURADORA
PARA LOS SEGURO DE AUTOMÓVILES.**

JULIO DE 2024

PLIEGO DE CONDICIONES

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., sociedad colombiana, domiciliada en Envigado, convoca a las compañías de seguros legalmente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país el ramo de Automóviles con el fin de que presenten propuestas para la contratación de los seguros todo riesgo auto en calidad de tomador por cuenta de sus deudores, para amparar los riesgos asociados a los créditos de vehículo y los bienes adquiridos a través de ellos.

En este pliego se podrá hacer referencia a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., como Mobilize y/o Mobilize Financial Services y Credi Nissan.

ÍNDICE

1.	INSTRUCCIONES GENERALES	4
2.	OBJETO	5
3.	CORREDOR DE SEGUROS	5
4.	CRONOGRAMA	5
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
6.	PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS	9
7.	COASEGURO	13
8.	PERMISOS Y AUTORIZACIONES	13
9.	RESPONSABILIDAD	14
10.	OBLIGACIONES GENERALES Y DE NEGOCIO DE LAS ASEGURADORAS	14
11.	OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS SELECCIONADAS EN TÉRMINOS DE PROCEDIMIENTOS	17
12.	CONDICIONES	24
13.	CONDICIONES DE LA CARTERA Y CONTINUIDAD DE TÉRMINOS.	25
14.	SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE RECAUDO Y COMISIÓN DEL CORREDOR.	26
15.	INCENTIVOS	26
16.	PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO	26
17.	CLÁUSULA DE ERRORES Y OMISIONES	27
18.	INFORMES ESTADÍSTICOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	27
19.	INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	¡Error! Marcador no definido.
20.	PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LA CUENTA	29
21.	OBLIGACIONES POSTVENTA DE PÓLIZAS DE AUTOMOVILES - RECIPROCIDAD	¡Error! Marcador no definido.
22.	OTROS	32
23.	TITULARIDAD DE LAS BASES DE DATOS Y SUS CLIENTES	33
24.	CONFIDENCIALIDAD	33
25.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	34
26.	INDEMNIDAD	34
27.	RESPONSABILIDAD	34
28.	PROPIEDAD INTELECTUAL	34

29.	CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL	35
30.	RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO	35
31.	PROCEDIMIENTOS Y PARAMETROS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA UNA VEZ FINALIZADO EL CONTRATO CELEBRADO	35
32.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	36
33.	PROTECCIÓN DE DATOS	36
34.	PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	36
35.	SARLAFT	36
36.	CONFLICTO DE INTERES.	37
37.	ANEXOS	38
38.	Este capítulo tiene por Objeto: LA COMERCIALIZACION DE PÓLIZAS INDIVIDUALES DENTRO DEL PROGRAMA BAJO EL ESQUEMA DENOMINADO STAND ALONE.	39

1. INSTRUCCIONES GENERALES

INSTRUCCIONES:

Las aseguradoras cumplirán los siguientes procedimientos dentro del proceso de selección:

1. Cumplir estrictamente con los plazos y actividades descritas en el cronograma.
2. Analizar el contenido, documentos y condiciones que hacen parte de esta contratación, así como las normas que la regulan.
3. Proveer los documentos solicitados en el tiempo y las condiciones solicitadas en este pliego, verificando que contengan la información completa que acredite el cumplimiento de los requisitos, así como también en el orden correspondiente.
4. Antes de efectuar las preguntas y observaciones al contenido, analizar en su integridad el documento, a fin de que formulen de manera clara y precisa las aclaraciones que requiera este documento.
5. Presentar las propuestas en formato digital PDF y editable según corresponda con el anexo, con el correspondiente índice y siguiendo las instrucciones del numeral "Presentación de la propuesta".

2. OBJETO

Dando cumplimiento con lo previsto en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 2.36.2.1.1 del Decreto Único Financiero 2555 de 2010 y sus correspondientes modificaciones, así como las demás normas concordantes y reglamentarias, se aliza la presente invitación para efectos de contratar seguros de Automóviles, relacionado con créditos diferentes a aquellos asociados a garantías hipotecarias y leasing habitacional, con base en lo cual RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., convoca a las compañías de seguros legalmente autorizadas para operar en el país en el ramo de Automóviles, con el fin de que presenten propuestas para la contratación de los seguros en los cuales RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. actúa como tomador por cuenta de sus deudores, en Automóviles Colectivo que ampare el vehículo y garanticen los créditos otorgados a sus clientes y los vehículos objeto de créditos celebrados.

3. CORREDOR DE SEGUROS

Para el manejo del programa de seguros RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. ha designado a Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A.

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. delega en él funciones de supervisión, seguimiento y control del cumplimiento de la presente selección. En este pliego se podrá hacer referencia a WTW. como corredor o intermediario.

4. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación de invitación en Prensa	Jueves 11 de julio de 2024
Carta de manifestación de interés en participar en el proceso vía correo electrónico a laura.medina@wtwco.com y juan.bustamante@wtwco.com	Lunes 15 de julio de 2024 Hasta las 16:00
Entregar modelo de acuerdo de confidencialidad para ser firmado por parte de las aseguradoras interesadas.	Lunes 15 de Julio de 2024
Entrega de acuerdo de confidencialidad firmado por parte de las aseguradoras interesadas.	Miércoles 17 de Julio de 2024 Hasta las 16:00
Entrega del pliego Autos a las aseguradoras por medio de correo electrónico a los e-mails registrados en la carta de manifestación de interés.	Viernes 19 de Julio de 2024
Citación Exposición ¿Qué es RCI?	Viernes 26 de julio de 2024
Formulación de preguntas al correo: Laura.medina@wtwco.com y juan.bustamante@wtwco.com	Viernes 2 de agosto de 2024 Hasta las 16:00
Respuestas a preguntas	Viernes 23 de agosto de 2024
Recepción de propuestas	Viernes 30 de Agosto de 2024 Hasta las 16:00
Sustentación de propuestas Autos	Semana del 16 al 20 de Septiembre de 2024
Comunicación de la adjudicación (Autos)	Octubre 25 de 2024
Reunión con las compañías seleccionadas Autos (Definición logística y operativa)	Semana del 28 de Octubre al 1 de Noviembre de 2024

RCI se reserva el derecho de prorrogar y/o modificar estos pasos, para lo cual bastará con informar con anterioridad a su vencimiento a los interesados que adquirieron el pliego de condiciones vía e-mail al correo electrónico proporcionado por los interesados.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 Inicio del proceso

El proceso iniciará mediante invitación escrita publicada en prensa de alta circulación nacional, donde se convocan a las aseguradoras legalmente establecidas en Colombia, para que presenten propuestas con el fin de contratar las pólizas arriba relacionadas.

Las aseguradoras deberán enviar carta donde manifiesten su interés en participar del presente proceso, indicando los datos de contactos: Nombre, cargo, teléfono fijo/celular, correo electrónico. Esta comunicación deberá ser radicada en la fecha y lugar señalado en el cronograma antes presentado. Una vez presentada la carta de manifestación de interés, para recibir el pliego, deben remitir el documento acuerdo de confidencialidad firmado por representante legal de la aseguradora, en la fecha establecida en el cronograma. El contenido del acuerdo de confidencialidad (Anexo No. 3) será entregado vía correo electrónico a los participantes que hayan presentado la carta de manifestación de interés.

5.2 Entrega de pliegos

El pliego de condiciones será enviado a las aseguradoras que hayan radicado previamente la carta donde manifiestan su interés y firmado el acuerdo de confidencialidad a través de correo electrónico a las direcciones relacionadas en la carta de manifestación de interés en la fecha señalada en el cronograma.

5.3 Formulación de preguntas y solicitudes de aclaración.

Las Aseguradoras podrán formular preguntas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos establecidos y a los e-mails relacionados en el cronograma arriba especificado. De acuerdo con el *Anexo 14_ Formato para preguntas y solicitudes de aclaración_Editable*

5.4 Respuesta a preguntas

Se dará respuestas a las inquietudes planteadas por una sola vez, en las fechas establecidas en el cronograma, a través de correo electrónico.

Copia de las consultas y respuestas correspondientes, serán enviadas a todos los participantes, que hayan reclamado los términos de referencia y harán parte para todos los efectos del pliego de condiciones.

5.5 Publicación de adendas

En caso de que por efecto de las aclaraciones o respuestas a las preguntas o por cualquier otro concepto, surjan cambios que ameriten modificaciones al presente Pliego de Condiciones, se procederá a comunicar las adendas requeridas a los correos electrónicos presentados por las aseguradoras en su carta de Manifestación de Interés.

Estas adendas formarán parte del Pliego de Condiciones y podrán comunicarse en cualquier momento durante el proceso.

5.6 Entrega de propuestas

Las aseguradoras deberán presentar las propuestas haciendo entrega virtual del documento en formato editable (para aquellos que aplique) y pdf. dentro de los plazos establecidos en el cronograma.

Para la entrega de las propuestas, Mobilize habilitará acceso a una ruta de SharePoint al/los correo(s) electrónico(s) registrado(s) en la carta de manifestación de interés.

Cuando la ruta esté habilitada, a cada correo electrónico registrado, le llegará un mensaje cuyo remitente será: VALENCIA Juliana, con el asunto: *VALENCIA Juliana shared the folder "General" with you.*

Se recomienda realizar una prueba de acceso dejando un documento de prueba, con el nombre: Prueba acceso ruta Licitación Mobilize_Nombre aseguradora.

En esta ruta el proponente debe alojar el/los documento(s) que contienen la propuesta a esta licitación.

Una vez colgada la propuesta en esta ruta debe remitir correo electrónico confirmando la entrega de la propuesta a:

laura.medina@wtwco.com , juan.bustamante@wtwco.com y becky.medina@wtwco.com

Tanto el documento de la propuesta como el correo electrónico deben ser entregados en la fecha indicada en el cronograma de la presente licitación.

Posterior a la fecha y hora establecidas no se recibirá ninguna propuesta.

Las Propuestas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con validez hasta el inicio de vigencia de las pólizas aquí licitadas.
- Debe contener índice de información que incluya los anexos.

Por la sola presentación de la propuesta, se considera que el proponente ha estudiado en forma completa las especificaciones, anexos y demás documentos del proceso, que recibió las aclaraciones necesarias por parte de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. sobre inquietudes o dudas previamente consultadas y acepta que este pliego de condiciones es completo, compatible y adecuado para identificar los trabajos que se contratarán, que están enterados a satisfacción en cuanto al alcance del servicio y que han tenido en cuenta todo lo anterior para fijar los precios, plazos y demás aspectos de la propuesta, necesarios para su cumplimiento.

5.7 Sustentación de propuestas

En caso de considerarlo necesario Mobilize /CrediNissan citará a las aseguradoras que considere pertinente a sustentar, de acuerdo con el cronograma establecido.

5.8 Calificación de propuestas

Los criterios de calificación establecidos por Mobilize /CrediNissan cumplen con las políticas de riesgo, criterios en materia patrimonial y de solvencia, coberturas, necesidades de servicio, precio, infraestructura, y condiciones técnicas, que se determinen.

Mobilize y/o CrediNissan se reserva la facultad de motivar, justificar o fundamentar los criterios con base en los cuales se lleva a cabo la adjudicación del programa de seguros; sin que en ningún momento pueda ser requerida la revelación de los criterios por parte de algún proponente.

Mobilize se reserva el derecho de publicar los puntajes de cada criterio evaluado. En cualquier caso, Mobilize cumplirá rigurosamente con los criterios establecidos en el artículo 2.36.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas concordantes”.

5.9 Adjudicación

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., adjudicará el programa de seguros, a la (s) propuesta (s) de la (s) compañía (s) de seguros que más se ajuste (n) a los intereses de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y sus deudores, conforme las reglas objetivas establecidas en este pliego de condiciones.

Una vez surtido el proceso de calificación de las propuestas, RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. comunicará de manera individual a cada aseguradora si fue o no adjudicada para el presente proceso. Este proceso se llevará a cabo en la fecha prevista en el cronograma arriba relacionado vía e-mail a los contactos dados por la aseguradora al comienzo del proceso.

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., se reserva el derecho de no seleccionar, adjudicar y/o no contratar los servicios, en caso de no cumplir con las condiciones establecidas en la invitación. Todo lo anterior no implica obligación alguna de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. a indemnizar o reconocer gastos en los que el proponente haya incurrido para la presentación de la propuesta.

Podrá realizarse la adjudicación a una o varias aseguradoras, de acuerdo con el criterio de calificación de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. (Actualmente el programa cuenta con dos aseguradoras)

5.10 Vigencia de la licitación

La vigencia de la presente licitación será desde el 1 de febrero de 2025 hasta el 1 de febrero de 2027

5.11 Declaratoria de proceso desierto

La presente selección podrá declararse desierta en caso de que RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. así lo considere. Dentro de los criterios que se pueden tener en cuenta para declarar el proceso desierto están los siguientes:

- Cuando ninguna de las propuestas se ajuste a las condiciones del presente pliego.
- Cuando se viole la reserva de las propuestas antes del cierre del proceso.
- Cuando no se presenten propuestas.
- Presentarse una única aseguradora.

En caso de declararse el proceso desierto, RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. convocará a un nuevo proceso.

5.12 Retiro o modificación de propuestas

Ni durante el proceso licitatorio ni después de la adjudicación se permitirá el retiro ni modificación alguna a las propuestas cualquiera fuere su causa, de hacerlo pudiera hacerse efectiva la póliza de seriedad de oferta descrita en el presente pliego.

5.13 Causales de exclusión del proceso de licitación

- a) Cuando el proponente esté impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- b) Omisión de la firma del proponente, o cuando esté firmada por persona diferente al representante legal o apoderado(a) de la aseguradora.

- c) Falsedad o inexactitud en los documentos o información presentada.
- d) La aseguradora no constituya la garantía de seriedad de la oferta, en las condiciones previstas en el presente pliego.
- e) Enmendaduras o borriones que alteren cualquiera de los documentos integrantes de la postura y que no hayan sido salvados.
- f) Cuando la propuesta sea presentada en una fecha y/u hora posterior a la indicada en el presente pliego.
- g) La Aseguradora no tenga debidamente autorizados los ramos para los que está presentando su propuesta.
- h) Cuando el oferente no cumpla con los requerimientos solicitados.
- i) Cuando alguno de los proponentes haya tratado de interferir, influenciar o informarse indebidamente del análisis y calificación de las propuestas o utilice canales de comunicación diferentes a los establecidos en el presente pliego.

6. PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las propuestas deberán estar acompañadas como mínimo de los siguientes documentos siguiendo el estricto orden establecido y en archivos independientes de acuerdo con los nombres descritos a continuación.

Todas las propuestas deben tener el siguiente orden de documentos

6.1 Tabla de Contenido de la información presentada.

6.2 Carta de presentación de la propuesta

Carta de presentación de la propuesta firmada por el Representante Legal del proponente en la que se deje constancia que conocen y aceptan los términos, condiciones y bases de la licitación, utilizando el formato presentado en el **Anexo 1_Carta presentacion de la propuesta_Editable**.

En caso de que la persona que firme la propuesta no fuere el representante legal del proponente, deberá anexarse el respectivo poder autenticado ante notario, o la escritura pública con el certificado de vigencia del poder.

6.3 Certificado de Existencia y Representación Legal

Expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que acredite al proponente como compañía Aseguradora autorizada para operar el ramo de autos y expedir la(s) póliza(s) de seguro objeto de la propuesta con fecha de expedición no mayor de treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre de la licitación.

6.4 Balances y Estados de Pérdidas y Ganancias

Al 31 de diciembre de 2023, aprobados por la Asamblea de Accionistas, y firmados por el representante legal, contador y el revisor fiscal.

6.5 Diligenciar el formato de vinculación:

Anexo 13_Formulario Creación Proveedores, este anexo debe estar completamente diligenciado, y debe estar acompañado de los estados financieros solicitados en el punto anterior.

En caso de que alguno de los accionistas de la compañía de seguros sea una persona jurídica, deberá enviar una certificación en la que se detalle la estructura societaria hasta llegar a las personas naturales y/o beneficiarios finales de la misma.

6.6 Garantía de seriedad de la oferta:

Las Aseguradoras deberán suscribir una póliza que garantice la seriedad de su oferta que consistirá en una póliza expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia diferente al proponente y de grupo financiero diferente al proponente, de conformidad con lo siguiente:

Beneficiario:	RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento
Garantizado:	Compañía proponente
Vigencia:	Por el término de ciento cincuenta (150) días contados a partir de la fecha de presentación de la oferta.
	Valor asegurado: CO 10.300.000.000

Objeto: Debe ir en función de lo indicado en el No. 2 del presente pliego “OBJETO”

En el momento de la presentación de la propuesta deberá anexarse el original de la correspondiente garantía (en formato entre particulares) debidamente firmada por el proponente, el recibo de pago, el sello de pago o constancia de pago. La garantía debe estar referida expresamente al presente proceso de selección.

La garantía de seriedad de la oferta cubrirá los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento en los siguientes eventos:

- El retiro o modificación de la oferta después de vencido el término fijado para la presentación de las Propuestas.
- La no suscripción del contrato sin justa causa por parte de la Aseguradora Adjudicataria.
- La no aceptación de las condiciones del presente pliego.

6.7 Certificados de Experiencia

El proponente deberá adjuntar 2 certificaciones a donde mínimo uno sea del sector financiero. Las certificaciones deben corresponder a pólizas del ramo objeto de esta licitación, contratadas o que se han tenido contratadas en los últimos dos años. Es decir que la aseguradora puede presentar certificaciones de programas a los que ya no pertenezca, pero aun así haya participado con las características de asegurados arriba descritos.

Estas certificaciones deben contener, el nombre del cliente, valor de las primas, vigencia de las pólizas, cantidad de riesgos, calificación de los servicios prestados en suscripción, siniestros, atención del día a día, firma, nombre y teléfono del funcionario que diligencia la certificación.

Esta calificación debe ser valorada como EXCELENTE, BUENA, REGULAR o MALA

Para esto, se deberá utilizar el formato contenido en el **Anexo 2 _Modelo Certificación de Experiencia Autos_Editable**

Nota: El número de vehículos asegurados reportados en las certificaciones de experiencia serán tenidos en cuenta en el proceso de análisis y elección de las propuestas, la cantidad de referencia serán los riesgos actuales de RCI.

6.8 Certificación de entrega de información durante la vigencia del contrato:

Los oferentes deberán adjuntar una certificación firmada, mediante la cual garantizan la entrega de toda la información de las pólizas (siniestralidad, riesgos vigentes, y demás información requerida) que conforma el ramo objeto de la selección de la siguiente forma:

- Con una periodicidad, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo 9_ANS Informes y reportes_No editable
- Un consolidado final al término de la primera vigencia 2025 - 2026, dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente de la terminación de ésta. Igualmente deberá presentarse para el segundo año del contrato.
- La información solicitada se entregará virtualmente.

Entrega de información durante el proceso licitatorio:

Las Aseguradoras deberán entregar completamente diligenciados los anexos con los slips de cada uno de los ramos a contratar. Las respuestas que se entreguen deben ser respuestas concretas y detalladas que permitan una clara interpretación al momento de la calificación. Es condición básica que se utilicen los formatos suministrados, sin modificación alguna. No se aceptan respuestas en formatos diferentes al suministrado en los anexos.

Anexos editables:

Anexo 1_Carta presentación de la propuesta_Editable.
Anexo 2 _Modelo Certificación de Experiencia Autos_Editable
Anexo 3_Modelo acuerdo de confidencialidad_NDA_para firma_Editable
Anexo 4_Slip de condiciones Seguro de Autos_Editable
Anexo 6_Formato para indicar tasas_Editable
Anexo 7_Descripción de líneas de negocio_Eschema de comisiones_Editable
Anexo 12_Equipo para la Atención de la Cuenta_Editable
Anexo 13_Formulario Creacion Proveedores_Editable
Anexo 14_ Formato para preguntas y solicitudes de aclaración_Editable
Anexo 17_BDD de riesgos para cotizar_Editable

6.9 Acuerdo de Confidencialidad

La información que sea proporcionada a las Aseguradoras Participantes o que éstas conozcan con ocasión del proceso de licitación es de carácter confidencial. En concordancia con lo anterior, las aseguradoras se comprometen a suscribir un acuerdo de confidencialidad el cual deberá ser suscrito por el representante

legal Anexo 3_Modelo acuerdo de confidencialidad_NDA_para firma_Editado. Se debe adjuntar el mismo formato que se entregó antes de recibir el pliego de condiciones.

6.10 Copia del registro único tributario

6.11 Certificación de cumplimiento en los pagos parafiscales de los últimos seis meses, suscrita por el revisor fiscal. El proponente deberá presentar el certificado expedido por el revisor fiscal o representante legal, en que conste que se encuentra a paz y salvo por concepto de pagos a salud, pensiones, riesgos profesionales, SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar. Dicha certificación deberá tener máximo treinta (30) días de expedida, a la fecha de cierre de la presente invitación.

6.12 Las Aseguradoras deberán entregar completamente diligenciados los anexos con los slips de cada uno de los ramos a contratar. Las respuestas que se entreguen deben ser respuestas concretas y detalladas que permitan una clara interpretación al momento de la calificación. Es condición básica que se utilicen los formatos suministrados, sin modificación alguna. No se aceptan respuestas en formatos diferentes al suministrado en los anexos.

6.13 Oferta Económica:

Tipos de póliza: Modular, Super básica, Básica, Full y Público – Utilitario.

La oferta económica deberá ir en función de:

Tarifa perfil: Para esto la aseguradora tendrá como insumo principal el *Anexo 10_ Información para presentar posturas_2024_No Editado* en el cual se detalla la cartera actual asegurada, esta deberá servir para conocer de manera integral la composición de la cartera de Mobilize/CrediNissan. Además, se adiciona el Anexo 17_BDD de riesgos para cotizar_Editado la cual contiene una muestra de clientes con distintas características y a su vez detalla la información necesaria para realizar cotizaciones perfil; en este formato la aseguradora incluirá el valor de la prima anual que corresponde a cada riesgo, según sus variables de tarificación perfil.

Oferta económica para los “Obsequios”: Son campañas de seguros que realiza RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. o las marcas aliadas, donde obsequia total o parcialmente por cuenta propia o de un tercero, el seguro Todo Riesgo de automóviles. Las compañías entregarán las condiciones técnicas y económicas (estas condiciones económicas deberán ir en función de una tarifa única por la línea de vehículo, indistintamente de su zona de movilización), previa entrega por parte de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. de la información proyectada de esta campaña (líneas de vehículo y volúmenes). Las aseguradoras deberán dar respuesta a la solicitud con un plazo máximo de 5 días.

Antes del inicio de cada campaña, RCI solicitará a las aseguradoras adjudicatarias, presentar cotización y aquella que presente la mejor propuesta se llevará la campaña.

Las variables para designar la aseguradora elegida por cada periodo de las campañas, será evaluada en términos de precio y condiciones técnicas, y será asignada la aseguradora que presente mejores condiciones de acuerdo a las variables ya mencionadas, sin que sea obligación de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. revelar los detalles de la designación.

Referente a las coberturas o tipos de productos a ofertar: Mobilize requiere que las aseguradoras presenten ofertas de pólizas que sean aplicables a distintos nichos de mercado, las cuales deben ir en función de:

Pólizas con coberturas modulares: Cuya relación precio/coberturas permita el ofrecimiento de distintas alternativas que atiendan las necesidades de un segmento específico de clientes que no se ajusten al ofrecimiento de las pólizas estándares (Super básica, Básica y/o full) y que son objeto de retención por parte de RCI. Esta oferta debe cumplir con las mismas condiciones del presente pliego: en términos de: procesos, retornos, conexiones

Pólizas estándares en función de:

Super básicas: Para este producto se espera que la aseguradora entregue condiciones únicas, de un producto liviano, con un precio más económico que el resto de las ofertas. Anexo 4_Slip de condiciones Seguro de Autos_Editable

Básicas: Para este producto los límites mínimos esperados se encuentran descritos en el Anexo 4_Slip de condiciones Seguro de Autos_Editable

Full coberturas: Para este producto los límites mínimos esperados se encuentran descritos en el Anexo 4_Slip de condiciones Seguro de Autos_Editable

Públicos/ utilitarios: Para este producto los límites mínimos esperados se encuentran descritos en el Anexo 4_Slip de condiciones Seguro de Autos_Editable

Flotas: Las aseguradoras adjudicatarias deberán comprometerse a realizar una cotización específica con tarifas especiales para vehículos financiados a un mismo cliente y que se consideren *flota o flotilla*, la cantidad de vehículos a financiar para considerarse como *flota o flotilla* será de 5 en adelante, y dicha cotización deberá ser entregada en un tiempo no mayor a dos (2) días hábiles.

Negocios con necesidades especiales: No hace referencia a un producto específico, se deja claridad que las aseguradoras adjudicatarias deberán comprometerse a realizar una cotización **específica según las condiciones propias del negocio que se requiera**, en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles.

La aseguradora deberá informar a RCI y su intermediario antes de firmar el contrato los requerimientos de información necesaria para cotizar estos negocios.

6.14 Condicionados Generales y Particulares

Las aseguradoras deberán adjuntar los textos completos de las condiciones generales con sus respectivas versiones de clausulados. Igualmente se debe presentar una propuesta de condicionado particular (slip) que incluya, de acuerdo con la propuesta de cada aseguradora, los amparos, coberturas, deducibles, garantías, exclusiones y demás condiciones ofrecidas de acuerdo con las solicitudes, las cuales regirán, posterior a la validación y aprobación por parte del tomador, durante la vigencia de la póliza asignada sin modificación alguna salvo solicitud por parte del tomador o aceptación expresa de éste.

La información de condiciones actuales puede ser consultada en la siguiente dirección:

<https://www.mobilize-fs.com.co/seguros-y-servicios/seguro-de-auto/condiciones-particulares-y-generales-seguro-de-auto/>

El proponente podrá adicionar los anexos que considere complementarios a su propuesta.

7. COASEGURO

Para la presente selección no se acepta que las aseguradoras recurran a la modalidad de coaseguro para la presentación de sus ofertas.

8. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

La aseguradora adjudicataria se obliga, durante la vigencia del futuro contrato, a obtener y conservar vigentes todos los permisos, licencias, concesiones, derechos y autorizaciones que disponga la ley, y a cumplir decretos, reglamentos y resoluciones, a nivel local o Nacional dentro de la República de Colombia, necesarios para ejercer su actividad.

9. RESPONSABILIDAD

La aseguradora adjudicataria se compromete a asumir la responsabilidad por la adecuada evaluación de los riesgos, asunción de los mismos y por el pago de las indemnizaciones derivadas de los contratos de seguros que se suscribirán, en los términos y condiciones establecidos por la misma en su oferta y condicionados.

10.OBLIGACIONES GENERALES Y DE NEGOCIO DE LAS ASEGURADORAS

Son obligaciones de Las aseguradoras adjudicatarias las siguientes:

Obligaciones Generales

- 10.1.** Constituir las pólizas matrices e individuales requeridas por parte de RCI para la ejecución del futuro contrato.
- 10.2.** Empezar todas aquellas gestiones necesarias para la correcta prestación del servicio.
- 10.3.** No divulgar o modificar la información proporcionada por RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. con la de otros Clientes.
- 10.4.** Conservar la información proporcionada por RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. bajo estricta confidencialidad, de igual manera, la información obtenida en virtud de la ejecución de los servicios prestados, entregándola solamente a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y/o su intermediario.
- 10.5.** Cumplir con todas las obligaciones laborales que la Ley le impone con su personal como empleador, especialmente las relacionadas con afiliación y pago de los aportes a la seguridad social
- 10.6.** Designar personal idóneo y exclusivo para la ejecución del futuro contrato y/o atención de la cuenta. Este personal estará bajo la total y exclusiva dependencia y dirección de la aseguradora. Dicho personal deberá ser suficiente para soportar la operación y cumplir con los ANS requeridos.
- 10.7.** Responder por su cuenta y riesgo por los daños y perjuicios que por negligencia o impericia de su parte o de terceros subcontratados por él, se lleguen a causar a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. durante la ejecución del futuro contrato. Como respaldo a este numeral se tendrá por obligación la constitución de la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual indicada en el Numeral 16
- 10.8.** Aplica las mejores prácticas en el manejo de Recursos Humanos y de su actividad en la ejecución del futuro contrato.
- 10.9.** Otorgar la cobertura a los clientes en las pólizas colectivas de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. desde que RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. efectúa el desembolso, realiza la aprobación del crédito, autoriza la entrega del vehículo o el concesionario genera la factura al cliente sin que ello implique el reconocimiento de primas por parte de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. La aseguradora deberá prestar especial atención en esta obligación, y deberá disponer de todos los medios posibles para que sus líneas de atención no rechacen o nieguen un servicio a un cliente de RCI. En caso de incumplimiento de esta obligación, RCI estará facultado para imponer las sanciones a las que haya lugar.
- 10.10.** Suministrar a RCI toda la documentación e instrucciones necesarias para el cabal cumplimiento del futuro contrato y como mínimo la información relacionada con el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009 y aquellas normas que lo complementen, modifiquen, adicionen o deroguen, así como la

normatividad aplicable al producto comercializado. Lo anterior en aras de garantizar que el consumidor financiero tenga claro el funcionamiento, los beneficios, limitaciones y costos del seguro.

10.11. La aseguradora no podrá revocar ningún tipo de póliza cuyo beneficiario sea Mobilize/CrediNissan, sin antes contar con la respectiva aprobación de RCI Colombia. En el evento en que la aseguradora llegase a identificar un riesgo relacionado con LAFT u otra causa que no permita a la aseguradora suscribir el riesgo, deberá inmediatamente comunicarse con el área de cumplimiento de RCI Colombia con el fin de realizar la revisión conjunta del evento de riesgo identificado; así mismo, deberá adjuntar prueba de la fecha en que tuvo conocimiento. De acuerdo con lo anterior, la aseguradora no podrá revocar la póliza sin previa aprobación del área de cumplimiento de RCI Colombia.

10.12. Permitir la ejecución de visitas de auditoría a sus instalaciones del corredor o de RCI, a efectos de realizar la verificación del cumplimiento de los estándares de seguridad de la información, de conformidad con lo exigido al respecto por el Capítulo 1 - canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 29 de 2014 de la Superintendencia Financiera) la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Obligaciones de Negocio:

10.13. Elaborar y entregar a los funcionarios designados por RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y personal de los concesionarios, material de ayuda ventas donde se incluyan elementos esenciales del ramo contratado (condiciones, tasas, deducibles, exclusiones, restricciones, criterios de automaticidad), de tal forma que estas personas puedan contar con herramientas suficientes para el proceso comercial y de ventas. Estos ayuda-ventas deben ser desarrollados utilizando herramientas tecnológicas que permitan un acceso fácil, dinámico y que permita actualizaciones de una manera ágil, así también se deja claridad que el material puede ser requerido impreso con la información completa sobre los seguros para la adecuada venta de los mismos. Todo el material entregado debe ser revisado y aprobado por Mobilize/Credinissan.

Las aseguradoras deben asumir estos costos de elaboración de los ayuda-ventas para cada asesor y deben ser actualizados y entregados 2 veces al año. Los ayuda-ventas deben seguir los lineamientos de la imagen de marca de Mobilize / CrediNissan. El costo de diseño, impresión y envío del material de ayuda ventas debe ser asumido por la aseguradora adjudicataria. Así mismo es necesario que se cuente con un respaldo o constancia de entrega de este material, se debe guardar custodia de las modificaciones o versiones históricas de la herramienta, de tal manera que, en caso de ser requerido por un ente de control, se pueda entregar dicho respaldo como prueba de la entrega de esta información. Para calcular la volumetría de los asesores comerciales y de la red, se comparte anexo 15 y anexo 16.

10.14. Diseñar e implementar estrategias de movilización de ventas, que permitan el cumplimiento de los objetivos de las tasas de intervención del programa.

10.15. Aceptar la inclusión de los clientes en las pólizas colectivas de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. que habiendo presentado endoso de las pólizas de seguro de autos no presenten la debida renovación del endoso por cualquier motivo. Esto aplicará para toda la vida del crédito. No se requerirá inspección ni carta de no siniestro.

10.16. La aseguradora aceptará la cancelación de la cobertura otorgada de forma retroactiva sin cobro de prima, para aquellos casos que, por temas comerciales, operativos o presentación de endoso deba realizarse este procedimiento con un plazo máximo de ciento veinte días. En el evento que, por situaciones propias de la operación, se deba extender dicho plazo, RCI y su Intermediario deberán entregar los argumentos que soporten cada caso para que la aseguradora proceda con la cancelación y su respectiva devolución de prima de ser del caso.

- 10.17.** Los términos, condiciones y tarifas otorgados para cada uno de los asegurados se sostendrán durante la vigencia de la póliza. La aseguradora deberá garantizar la continuidad de cobertura en todo momento, así como las condiciones y los términos de la póliza.
- 10.18.** Capacitar de manera permanente y a su costo, a los funcionarios de RCI y fuerza comercial. Esta fuerza comercial incluye agencias de seguros, consultores y asesores de venta de vehículos, a nivel nacional y como mínimo 4 veces al año, respecto de los servicios objeto del presente contrato, teniendo en cuenta el plan de capacitación, acompañamiento y apoyo comercial. De acuerdo con lo anterior la aseguradora deberá entregar el plan de capacitación anexo a la propuesta, el cual hará parte integral del proceso licitatorio. Estas capacitaciones deberán siempre ser coordinadas y planeadas con el intermediario del programa. Las actas, soportes y custodia de cada capacitación, impartida deberá ser realizada por la aseguradora, y en caso de requerirse el soporte del contenido y participantes de la capacitación, la aseguradora deberá suministrarla de manera ágil y de fácil acceso.
- 10.19.** Así mismo la aseguradora deberá participar en las reuniones estratégicas de negocio y de seguimiento con una frecuencia trimestral, a nivel nacional a donde Mobilize/CrediNissan y sus aliados tienen presencia, en temas relacionados con el programa, siempre acompañado de un funcionario de RCI, corredor de seguros y/o post venta.
- 10.20.** Asumir la responsabilidad exclusiva de la atención, trámite, respuesta y manejo de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, que presenten los CLIENTES bien sea que éstas se reciban directamente, por intermedio de un funcionario de RCI o del intermediario de seguros, con ocasión de las pólizas de seguro objeto de la presente licitación, así como pagar las indemnizaciones a que haya lugar dentro de los tiempos establecidos de conformidad con las condiciones de los contratos de seguros, la legislación vigente y las condiciones especiales que para el efecto se definan. Para dicho efecto, la aseguradora dispondrá de un equipo idóneo y claramente definido para la radicación y atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, y para soportar la operación y cumplir con los ANS requeridos.
- 10.21.** La Aseguradora Adjudicataria deberá contar con un plan de continuidad adecuado a su modelo de operación para la atención del servicio con RCI y así atender las fallas que puedan afectar el proceso de aseguramiento y en especial el subproceso de expedición de pólizas. Si el plan de contingencia involucra la expedición de pólizas de forma manual, la contingencia de personas y/o tecnología, la Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar que una vez reestablecido el sistema se ingresará las novedades presentadas durante el plazo de la contingencia al sistema reestablecido, con el fin de evitar perjuicios y deficiente atención de cara al consumidor financiero. Este plan deberá ser presentado como anexo a la propuesta.
- 10.22.** Será responsabilidad de la aseguradora presentar cifras anuales de sus estados financieros, P&G de la compañía. Para esto se deberá citar a un comité anual con las partes.
- 10.23.** La aseguradora se compromete a presentar de manera mensual el estado de la cuenta, presentando el p&g, el seguimiento de nuevos ingresos y cancelaciones, el seguimiento de entradas a taller, el seguimiento de canasta de repuestos y siniestralidad (Frecuencia y severidad). (Ver capítulo: Obligaciones de post venta y Anexo 9_ANS Informes y reportes_No editable)
- 10.24.** La aseguradora deberá realizar una encuesta de medición de satisfacción, exclusiva para los clientes del programa con RCI. Esta encuesta debe ser realizada mínimo dos veces al año y toda la planeación de esta en términos de cuestionario, tamaño de la muestra y método a utilizar debe ser acordado con RCI y su intermediario de seguros. Los resultados deben ser presentados a RCI para definir en conjunto las acciones que se requieran.
- 10.25.** La aseguradora deberá revisar tasas y tarifas de manera bimensual, derivado de sus propios análisis de benchmark (incluyendo las tarifas de sus pólizas individuales) y del estudio de mercado presentado por el corredor; haciendo los ajustes necesarios en el menor tiempo posible, (Anexo

5_Acuerdo de niveles de servicio_No editable) que garanticen la competitividad del programa, el cambio en tasas o tarifas en primera instancia deberá ser socializado con RCI y su corredor, de manera que se pueda analizar el impacto, y después de haber sido concertado y aprobado, la aseguradora deberá generar un comunicado para la red de aliados de MFS/CrediNissan, informando de este cambio y explicando los impactos del mismo.

- 10.26. La(s) aseguradora (s) deberán garantizar unas mejores condiciones de producto y prima para las pólizas del programa, así como la competitividad de éstas frente al mercado. En los casos en que esto no se cumpla, la(s) aseguradora (s) deberá presentar la propuesta de ajuste correspondiente a RCI y al corredor para su respectiva aprobación.
- 10.27. En caso de que dicho ajuste sea al alza, se deberán presentar un plan de acción y alternativas para contrarrestar el riesgo de pérdida de cartera.
- 10.28. Las compañías deberán estar en capacidad de entregar condiciones técnicas para suscripción de las nuevas líneas de vehículo que se lancen al mercado, en un tiempo no mayor a 5 días hábiles, posteriores al envío de la ficha técnica.
- 10.29. Seguros adicionales: Si dentro del desarrollo ordinario del negocio de RCI se requieren seguros o coberturas diferentes a las aquí contempladas, Mobilize/CrediNissan podrá adicionar al contrato producto de esta licitación las pólizas relacionadas con el ramo de automóviles, contratos o coberturas adicionales. Para este efecto se llevará a cabo la expedición de las correspondientes pólizas. Siempre se llevará a cabo un proceso de convocatoria, negociación y aceptación antes de contratar.
- 10.30. La aseguradora adjudicataria se compromete a socializar, implementar y llevar a cabo las acciones pertinentes con todas las áreas de la aseguradora involucradas en el negocio, terceros aliados y/o proveedores, para que acompañen de manera ágil y oportuna a desarrollar el presente programa de seguros, tanto en su frente comercial como operativo, de tal forma que cumpla con el correcto desarrollo de la estrategia del negocio, acompañándolo en su crecimiento y evolución, y que responda a los constantes desafíos que enfrenta el mercado atendido.
- 10.31. La aseguradora designará una persona encargada de realizar el seguimiento y presentación de los avances respecto al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente pliego, la cual tendrá que presentar los avances con una frecuencia bimensual al equipo de RCI y a el intermediario.
- 10.32. En el evento en que la aseguradora tenga un producto de autos para un riesgo suscrito del programa Stand Alone cuyo beneficiario sea RCI Colombia, se compromete a que frente a cualquier revocatoria del riesgo con beneficiario oneroso RCI, podrá ser incluido dentro de la póliza colectiva de RCI desde la fecha misma de revocación y de acuerdo con el proceso establecido.
- 10.33. Referente a las coberturas de asistencias, puntualmente lo concerniente al vehículo de reemplazo, en caso de que la aseguradora o su proveedor no preste el servicio en la ciudad de circulación del cliente, deberá entregarlo en la ciudad más cercana a donde si tenga dicho servicio.

11.OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS SELECCIONADAS EN TÉRMINOS DE PROCEDIMIENTOS

La Aseguradora adjudicataria se obliga a cumplir con los siguientes procedimientos y a mantener los niveles de cumplimiento, **según Anexo 5_Acuerdo de niveles de servicio_No editable.**

11.1 Expedición y entrega de pólizas iniciales o pólizas matrices.

La Aseguradora se compromete a entregar a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y al intermediario con al menos diez (45) días calendario antes del inicio de vigencia, las pólizas matrices definitivas (condiciones Generales y Particulares) de los ramos adjudicados.

11.2 Cotización y expedición de pólizas

La aseguradora deberá garantizar la cotización y expedición de pólizas en términos de herramienta acorde a lo detallado en el capítulo 19. **INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA.**

La cotización de los vehículos que ingresen a la colectiva de RCI, se realizará bajo un modelo de cotización web, permitiendo aplicar la tarifa perfil de la aseguradora, con bonificación o descuento especial para los clientes RCI.

La cotización de la póliza de vehículo se realiza dentro del proceso de estudio de crédito, por lo tanto, la aseguradora debe garantizar la generación de una cotización de seguro de auto con los campos de captura que se tiene dentro del proceso de RCI. Se adjunta Anexo 18_campos conexion web_para cotización seguro de auto_No Editable, estos campos son los únicos disponibles que se capturan para la generación de la tarifa de seguro de autos.

El valor asegurado:

Vehículos nuevos: Será el valor de la factura incluyendo accesorios.

Vehículos usados: Será Fasecolda con una variación más o menos 20% y para ninguno de los dos casos se exigirá inspección ni carta de no siniestro.

La vigencia de las cotizaciones de las pólizas debe estar acorde a la vigencia de cotización del crédito de vehículo. por lo tanto, la aseguradora debe garantizar una vigencia mínima de 2 meses o acorde al tiempo de aprobación del crédito.

Para la solicitud de asegurabilidad (Documento por medio del cual el cliente manifiesta su intención y aceptación del cobro y emisión de la póliza colectiva), la aseguradora aceptará el formato de asegurabilidad propuesto por RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A: Anexo 19_Solicitud Certificado seguro de automóviles Tarifa Perfil_No Editable

Una vez el cliente Mobilize/CrediNissan acepte las condiciones, el asesor Mobilize/CrediNissan ingresará el valor de la póliza en el crédito.

En el **proceso de expedición**, el intermediario enviará un archivo plano ver **Anexo 8_ Autos Ejemplo Estructuras Base de Datos de producción No editable** al email indicado por la aseguradora adjudicataria con la información básica para la expedición; esto sin perjuicio del amparo automático, (la aseguradora adjudicataria deberá tener disponible los servicios de la póliza inmediatamente el cliente reciba el vehículo, entendiendo que según el proceso descrito existirá un GAP de tiempo en el que el cliente ya tenga en su poder el vehículo y la aseguradora adjudicataria aun no cuenta con la base de datos de expedición).

El archivo plano se enviará en la mañana del día hábil siguiente al día del desembolso de la operación.

Sin perjuicio de lo anterior, se reitera la necesidad de implementar el amparo automático sobre el cual la aseguradora deberá garantizar en todo momento y sin restricción alguna la atención para los clientes que se comuniquen a solicitar cualquier servicio relacionado con la póliza, para esto la aseguradora deberá activar todas las acciones que consideren necesarias para que su Call center cumpla con esta condición de manera imperativa.

El ANS de expedición de pólizas, deberá ser el mismo día del envío de la base por parte del intermediario o máximo al siguiente día hábil y de vuelta la aseguradora deberá reportar la emisión, el número de póliza individual y póliza grupo, emitido por cada riesgo o inconsistencias presentadas para ser reprocesadas por el intermediario.

La aseguradora deberá garantizar el envío al cliente por correo electrónico y/o por correo físico certificado de la póliza de seguro, el condicionado particular y general, en el día hábil siguiente al envío de la información, la aseguradora deberá custodiar el comprobante de envío, en donde se pueda visualizar su contenido y los documentos adjuntos. Y entregará semanalmente un reporte que permita medir la efectividad en la entrega: este reporte debe incluir: Correos recibidos, abiertos, rechazados. Fechas y hora de entrega.

Todas y cada una de las solicitudes y quejas de los clientes por la no emisión y no recepción de la caratula deberán ser atendidas por la Aseguradora Adjudicataria.

Adicionalmente la aseguradora deberá contar con personal suficiente para soportar la operación de expedición.

El pago de la prima por parte del cliente será mensual vencido sin recargo por fraccionamiento o por financiación.

11.3 Procedimiento para la Atención de Siniestros

La aseguradora adjudicataria informará a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y a su intermediario un flujograma de proceso para la atención de siniestros y radicación de los mismos, que incluya la manera en que la aseguradora vinculará a los terceros que hagan parte de la cadena de valor de la atención de las pérdidas totales, de tal forma que se garantice la atención adecuada de los siniestros, cumplimiento de los ANS, e igualmente se realizaran comités periódicos con RCI y/o su intermediario para realizarle seguimiento a los casos atendidos por la aseguradora adjudicataria. La frecuencia de estos comités se encuentra consignada en el anexo 9.

Así mismo, el pago de los siniestros y/o anticipos de pérdida total deberá llevarse a cabo vía transferencia electrónica garantizando la oportunidad del ingreso del monto indemnizado saldando la obligación. La Aseguradora adjudicataria, máximo al día siguiente en que efectúe el pago deberá enviar una comunicación al Intermediario en la que se discrimine los contratos/ cédulas / placas sobre los cuales debe aplicarse la indemnización. Esto, sin perjuicio del sistema mencionado en el capítulo 19. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA.

Para la atención de pérdidas parciales: La Aseguradora deberá brindar atención a los clientes a través de su línea de atención y asignará el taller teniendo en cuenta que deben direccionar al cliente al taller del concesionario donde adquirió el vehículo como primera opción y garantizando que se realizará la reparación en la ciudad de residencia o sitio de trabajo del cliente o el más cercano a éstos (Para ampliación de esta información, se sugiere leer detenidamente el capítulo relacionado con "Obligaciones de post venta"). La Aseguradora deberá designar el taller de reparación el mismo día de la notificación del siniestro. Las reparaciones de pérdidas parciales serán autorizadas en máximo 2 días hábiles luego del ingreso del vehículo al taller.

En los casos en que la reparación se realice en un concesionario diferente a aquel en el cual se adquirió el vehículo, la aseguradora debe poner a disposición de Mobilize y/o Credinissan la grabación o soporte en donde se direcciona al cliente al taller del concesionario donde adquirió el vehículo, y este, por voluntad propia, solicita repararlo en un concesionario diferente pero de la red de concesionarios. Si la aseguradora requiere autorización expresa del cliente, deberá garantizar que quede en los documentos del cliente, de lo contrario la aseguradora estará en la obligación de realizar el proceso que se requiera con el cliente para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída con Mobilize y/o Credinissan .

Para la atención de Pérdidas Totales: la aseguradora deberá brindar a través de su línea de atención el soporte para la recepción del siniestro. Una vez determinada la pérdida total del vehículo, la cual deberá hacerse en un plazo máximo de 10 días calendario, deberá ser notificada al Intermediario y proceder al pago de la indemnización en un término no mayor a 15 días calendario.

Pago de la indemnización: La aseguradora debe realizar el pago en el día que informó que lo realizaría, además debe proceder con la siguiente información así:

Entrega del soporte de pago: Al día siguiente de haber realizado el pago.

La aseguradora no podrá sujetar la indemnización a compra de salvamento o negociación particular con el cliente.

La posibilidad de realizar reposición de vehículo será acordada con Mobilize y/o Credinissan

11.4 Procedimiento de notificación de objeciones

La Aseguradora Adjudicataria notificará al Intermediario las posibles objeciones y sus causas con no menos de cinco (5) días hábiles previos a la notificación. Si no hay observación alguna por parte del Intermediario durante este tiempo, la Aseguradora procederá a comunicar directamente a los asegurados, con copia al Intermediario la objeción.

Si existe alguna solicitud de reconsideración por parte del intermediario, la aseguradora adjudicataria revisará nuevamente el caso y confirmará la decisión definitiva en un plazo no mayor a 2 días hábiles.

11.5 Proceso cobro, facturación y conciliación mensual

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. por medio de su intermediario entregará a las aseguradoras adjudicatarias de manera mensual vencida por medio electrónico, la base de datos con la relación de los riesgos que se encuentran vigentes en sus sistemas a más tardar los primeros cinco (5) días calendario del mes siguiente al mes de producción, detallando el respectivo valor de las primas cobradas por cada riesgo de acuerdo con la tarifa establecida y acordadas con las aseguradoras adjudicatarias. Las aseguradoras adjudicatarias realizarán la revisión y conciliación del archivo dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción del archivo.

Una vez este conciliada la base de datos, el intermediario dará visto bueno a la aseguradora para la generación de la facturación a más tardar al 15 día calendario del mes en el que se haya realizado la conciliación.

El intermediario entregará a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. la base detalla con los riesgos vigentes con su respectivo valor de prima para su respectiva legalización.

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. realizará el pago de las primas, descontando los servicios por administración y recaudo y su respectivo IVA y en caso de presentarse, se descontará los gastos comerciales.

La generación de la factura se realizará máximo el día 25 calendario del mes siguiente al mes de producción.

RCI realizará el pago de la prima máximo a los 75 días del inicio del mes de producción.

11.6 Proceso de clientes en Mora

Para los clientes en mora RCI de acuerdo con su política de riesgo decidirá el número de cuotas en mora que asumirá para mantener la cobertura del cliente. Actualmente RCI asume dos cuotas en mora.

RCI por medio de su intermediario solicitará la anulación retroactiva de la póliza, la fecha de retroactividad irá en relación con los pagos que RCI haya hecho en nombre del cliente. La necesidad de retroactividad será notificada por RCI a través de su intermediario.

11.7 Proceso de Devoluciones:

RCI descontará del pago de primas que realiza a la Aseguradora de manera mensual, las devoluciones de primas en los siguientes casos:

1. En los casos en los cuales el cliente paga la prima del seguro de auto completa en la primera cuota del crédito y realiza cancelación del crédito durante el periodo de vigencia de la póliza.
2. Cuando por error se hace el cobro en el sistema de la prima de seguros.
3. Cuando exista un cargue incorrecto en el sistema de las primas a cobrar y hubiere lugar a devolución al cliente.
4. Otros casos que se presenten. Estos casos se informarán a las aseguradoras adjudicatarias con los reportes mensuales para efectos de su conciliación.
5. Los casos que el cliente haya presentado endoso de forma posterior, y deba realizarse la cancelación de la póliza desde inicio de su vigencia.
6. Cuando se realice el pago de un siniestro, el crédito se prepaga y queda un saldo a favor. Este dinero se devuelve a los clientes a través del proceso de devoluciones y reembolsos.

11.8 Información sobre el proceso de Renovación para la póliza colectiva

11.8.1 Renovación Pólizas Voluntarias:

Son los riesgos que se encuentran en la póliza colectiva por elección del cliente y vienen con hábito de pago del seguro dentro del crédito.

La renovación se hará con 45 días de anticipación al vencimiento de cada uno de los riesgos, el intermediario pedirá a las compañías participantes del programa, entregar su oferta de tarifa y renovación de dichos riesgos (los riesgos objeto de la cotización, no necesariamente coincidirá con la cantidad de riesgos candidatas a renovar que tenga la aseguradora en sus vigentes, ya que estos son depurados con créditos cerrados, siniestros con pérdida total, clientes en mora y otros criterios de no renovación. El tratamiento de estos clientes que no son objeto de renovación automática (se explicará en el numeral plan caídas y clientes sin póliza). La aseguradora deberá entregar estos términos de cotización en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la base por parte del intermediario.

A partir de la oferta entregada por cada una de las aseguradoras el intermediario entregará un análisis comparativo de precios y condiciones, para determinar lo siguiente:

- La variación o aumento de la tarifa no pone en riesgo la permanencia del cliente en el programa: Para este caso, se aprobará la renovación de manera automática, dando continuidad a la aseguradora que trae el riesgo.
- La variación o aumento de la tarifa pone en riesgo la permanencia del cliente en el programa, para este caso, se dará orden de renovación con la aseguradora del programa que presente mejores condiciones de acuerdo con las siguientes consideraciones:
 -
 - Que la oferta de la otra aseguradora sea más económica que la oferta presentada por la aseguradora renovada.
 - Si el cliente ha presentado siniestro este no se migrará de aseguradora.
 - Los riesgos estén cotizados bajo el mismo valor asegurado

Con este proceso se busca evitar la pérdida de clientes en el programa y que las aseguradoras participantes tengan un nivel alto de competitividad que les permita abarcar la mayor cantidad de clientes posibles, esto en relación con la póliza colectiva y frente al mercado.

En los procesos de cotización de las renovaciones, la aseguradora considerará realizar descuento en tarifa para aquellos clientes que han estado dentro del programa durante varias vigencias consecutivas. Esto en pro de generar fidelización dentro del programa.

Será obligación de la aseguradora la revisión de los códigos Fasecolda y la debida validación del correcto valor asegurado, antes del proceso de cotización por renovación y emisión garantizando la correcta suscripción del riesgo y la correcta tarificación.

11.8.2 Renovación Póliza Obsequiadas:

Son los riesgos que se encuentran en la póliza colectiva, sobre los cuales el cliente no asume el valor de la prima durante una vigencia determinada, es decir los clientes no tienen hábito de pago de dicha póliza, dentro del crédito.

La renovación de estos riesgos NO se hará de manera automática. El Intermediario verificará en el sistema las pólizas que se encuentran próximas a concluir la vigencia (los riesgos objeto de la cotización, no necesariamente coincidirá con la cantidad de riesgos candidatas a renovar que tenga la aseguradora en sus vigentes, ya que estos son depurados con créditos cerrados, siniestros con pérdida total, clientes en mora y otros criterios de no renovación. El tratamiento de estos clientes que no son objeto de renovación, se explicará en el numeral plan caídas y clientes sin póliza) y con 75 días (calendario) de anticipación al vencimiento de cada uno de los riesgos se pedirá a las compañías participantes del programa, entregar su oferta de tarifa y renovación de dichos riesgos. La aseguradora deberá entregar estos términos de cotización en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la base por parte del intermediario.

La aseguradora adjudicataria deberá asegurar el envío por correo electrónico y/o por correo físico certificado de la póliza de seguro o del certificado al cliente y el condicionado particular y general en los cinco días hábiles siguientes al envío de la información para emisión y entregará semanal un reporte que permita medir la efectividad en la entrega: este reporte debe incluir: Correos recibidos, abiertos, rechazados etc. Fechas y hora de entrega.

El detalle del proceso será socializado con la aseguradora adjudicataria.

Será obligación de la aseguradora la revisión de los códigos Fasecolda y la debida validación del correcto valor asegurado, antes del proceso de cotización por renovación y emisión garantizando la correcta suscripción del riesgo y la correcta tarificación.

11.8.3 Recuperación Pólizas endosadas a RCI:

Son los riesgos que se encuentran por fuera de la póliza colectiva de RCI, sobre los cuales se realizará el proceso de recuperación, ofreciendo al cliente oferta de renovación, al vencimiento de la póliza endosada.

La renovación de estos riesgos NO se hará de manera automática. El Intermediario verificará en el sistema las pólizas que se encuentran próximas a concluir la vigencia (los riesgos objeto de la cotización, no necesariamente coincidirá con la cantidad de riesgos candidatas a renovar que tenga la aseguradora en sus vigentes, ya que estos son depurados con créditos cerrados, siniestros con pérdida total, clientes en mora y otros criterios de no renovación. El tratamiento de estos clientes que no son objeto de renovación automática, se explicará en el numeral plan caídas y clientes sin póliza) y con 75 días (calendario) de anticipación al vencimiento de cada uno de los riesgos se pedirá a las compañías participantes del programa, entregar su oferta de tarifa y renovación de dichos riesgos. La aseguradora deberá entregar estos términos de cotización en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la base por parte del intermediario.

El detalle del proceso será socializado con la aseguradora adjudicataria

La aseguradora adjudicataria deberá asegurar el envío por correo electrónico y/o por correo físico certificado de la póliza de seguro o del certificado al cliente y el condicionado particular y general en los

cinco días hábiles siguientes al envío de la información para emisión y entregará semanal un reporte que permita medir la efectividad en la entrega: este reporte debe incluir: Correos recibidos, abiertos, rechazados etc. Fechas y hora de entrega.

Sera obligación de la aseguradora la revisión de los códigos Fasecolda y la debida validación del correcto valor asegurado, antes del proceso de cotización por renovación y emisión garantizando la correcta suscripción del riesgo y la correcta tarificación.

11.8.4 Recuperación Pólizas sin Seguro:

Son los riesgos que se encuentran por fuera de la póliza colectiva de RCI a raíz de la decisión del cliente de no continuar con la póliza colectiva de RCI y/o no renovar el endoso y hasta el momento no han presentado un soporte de póliza individual o endoso, sobre los cuales se realizará el proceso de recuperación, ofreciendo al cliente oferta de seguro de auto, en cualquier momento de la vigencia del crédito con RCI.

El Intermediario verificará en el sistema las pólizas que se encuentran por fuera de la póliza colectiva de RCI y hasta el momento no han presentado un soporte de póliza individual o endoso y solicitará a la compañía participante del programa, entregar su oferta de tarifa y renovación de dichos riesgos. La aseguradora deberá entregar estos términos de cotización en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la entrega de la base por parte del intermediario.

El detalle del proceso será socializado con la aseguradora adjudicataria

Sera obligación de la aseguradora la revisión de los códigos Fasecolda y la debida validación del correcto valor asegurado, antes del proceso de cotización por renovación y emisión garantizando la correcta suscripción del riesgo y la correcta tarificación.

La aseguradora adjudicataria deberá asegurar el envío por correo electrónico y/o por correo físico la caratula de la póliza de seguro o del certificado al cliente y el condicionado particular y general en los cinco días hábiles siguientes al envío de la información. Adicionalmente, la aseguradora adjudicataria entregará mes vencido un reporte que permita medir la efectividad en la entrega: este reporte debe incluir: Correos recibidos, abiertos, rechazados etc. Fechas y hora de entrega. Esto aplica para los clientes que acepten póliza colectiva de RCI a través de los procesos de renovación voluntaria, renovación de obsequios recuperación pólizas endosadas, y recuperación pólizas sin seguro.

Para los clientes que acepten la venta, no será necesaria una inspección. No obstante, durante la llamada o en la comunicación de oferta del seguro, se incluirá un texto legal en el que el cliente declare no haber tenido siniestros. En caso de que la aseguradora lo requiera, se pedirá al cliente que envíe una carta firmada confirmando que el vehículo no ha sufrido siniestros.

11.8.5 Plan de Caídas y Renovación de Obsequios no Financiados:

Se refiere a los riesgos que no están asegurados con Mobilize, ya sea porque el crédito ha finalizado o porque nunca estuvieron asegurados (obsequios no financiados).

El intermediario será responsable de gestionar las renovaciones de estas pólizas y determinar los riesgos que serán objeto de la venta del seguro.

Para estos riesgos, es fundamental poder ofrecer un producto que no requiera el cumplimiento de SARLAFT o, en su lugar, que tenga un proceso SARLAFT simplificado y donde la prima sea recaudada directamente por la aseguradora.

12. CONDICIONES

12. 1 Intereses y bienes a asegurar

Tiene como objeto el aseguramiento de los vehículos nuevos marca Renault, Nissan y vehículos multimarca tomados a través de una operación de crédito con RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

Las condiciones específicas de los riesgos actualmente asegurados se encuentran en el **Anexo 10_ Información para presentar posturas_2022_No Editable**

Amparo Automático

La aseguradora adjudicataria deberá otorgar amparo automático bajo las siguientes consideraciones:

- Amparo automático para vehículos 0 Kilómetros o usados desde que Mobilize y/o Credinissan efectúa el desembolso, realiza la aprobación del crédito, autoriza la entrega del vehículo o el concesionario genera la factura al cliente sin perjuicio de prestación de asistencia inmediata en caso de requerirse. La aseguradora no podrá negar la asistencia a ningún cliente de RCI por la no expedición de la póliza.
- Amparo automático de equipos y accesorios: Todos los accesorios quedan asegurados automáticamente dentro de la póliza. Ver **Relación de Accesorios vehículos Renault**

12.2 Valor Asegurado

LAS PARTES acuerdan que el valor asegurado para vehículos nuevos será el valor de la factura incluyendo accesorios.

vehículos usados: será Fasecolda con una variación de +o- 20% y para ninguno de los dos casos se exigirá inspección ni carta de no siniestro, a partir de la renovación, será el valor comercial del vehículo o saldo insoluto de la deuda, el que sea mayor o el definido por RCI.

13. CONDICIONES DE LA CARTERA Y CONTINUIDAD DE TÉRMINOS.

Escenario No. 1 Las aseguradoras que están actualmente en el programa, continúan en el mismo.

En el caso en que las aseguradoras que tienen suscrita la cartera actualmente continúan dentro del programa, mantendrán su cartera vigente hasta la finalización de la vigencia de cada riesgo individual, conservando las mismas tasas, términos y condiciones con las que inicialmente se suscribió el riesgo, al final de la vigencia de cada riesgo, las aseguradoras seleccionadas tendrán la oportunidad de presentar su oferta de renovación, y será el cliente quien elija con cual opción quedará.

Escenario No. 2 Las aseguradoras que están actualmente en el programa, continúan en el mismo e ingresa o ingresan nuevas aseguradoras (s).

Para las aseguradoras actuales, se mantendrá la condición del escenario No. 1 la nueva aseguradora, comenzará a construir cartera participando en los nuevos negocios de venta nueva (nuevos desembolsos) obsequios y renovaciones.

Escenario No. 3 La (s) aseguradora (s) actual (es) no continúan en el programa.

Las aseguradoras actuales continúan con la cartera hasta su vencimiento (Run Off) y las nuevas aseguradoras comenzaran a construir cartera participando en los nuevos negocios de venta nueva (nuevos desembolsos) obsequios y renovaciones.

Para cualquiera de los 3 escenarios, La (s) Aseguradora (s) Adjudicataria de la presente licitación, (s) deberá garantizar la cobertura sin limitación alguna y hasta la finalización de la vigencia de cada riesgo individual, para todas las personas o bienes que se encuentren asegurados en las pólizas al momento de la finalización de la vigencia de la presente licitación indicada en el numeral 5.10, garantizando que conservaran las mismas tasas, términos y condiciones con las que inicialmente se suscribió el riesgo y garantizará que conservará los mismos términos, condiciones y tasas hasta el fin de la vigencia que indique la caratula o certificado individual de cada riesgo.

Para cualquiera de los 3 escenarios, La (s) Aseguradora (s) Adjudicataria de la presente licitación, (s) deberá garantizar la cobertura sin limitación alguna y hasta la finalización de la vigencia de cada riesgo individual, para todas las personas o bienes que se encuentren asegurados en las pólizas al momento de la finalización de la vigencia de la presente licitación indicada en el numeral 5.10, garantizando que conservaran las mismas tasas, términos y condiciones con las que inicialmente se suscribió el riesgo y garantizará que conservará los mismos términos, condiciones y tasas hasta el fin de la vigencia que indique la caratula o certificado individual de cada riesgo.

Plazo de los seguros a adjudicar y del contrato celebrado.

La vigencia de los contratos de seguros licitados en el presente pliego será de dos (2) años., teniendo en cuenta que cada dos años RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. deberá realizar proceso licitatorio.

La vigencia del contrato Será la vigencia de la licitación, 1 de Febrero de 2025 a 1 de Febrero de 2027.

Sin perjuicio de lo anterior, la(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) se obliga(n) al cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.

14. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE RECAUDO Y COMISIÓN DEL CORREDOR.

Dado que RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. gestiona directamente el recaudo y pago de las primas, la Aseguradora deberá otorgar:

Un mínimo por servicios de administración y recaudo:

Por tipo de negocio, sobre el valor de las primas emitidas tal y como se detalla en el **Anexo 7_Descripción de líneas de negocio_Esquema de comisiones_Editable**

Comisión del intermediario: 2% antes de IVA de las primas totales emitidas y recaudadas por concepto de corretaje.

Nota: Estos valores se incluirán igualmente para el cálculo del retorno de las primas insolutas recaudadas en los siniestros, las devoluciones de primas y las renovaciones.

Los servicios por administración y recaudo mencionados en el presente numeral serán descontados por RCI directamente del pago mensual que realice a la(s) Aseguradora(s), junto con su respectivo IVA.

Sin perjuicio de presentarse cambios en el esquema de pago y distribución de servicios de administración y recaudo, dado que en caso de requerirse de acuerdo con la estrategia de comercialización la aseguradora deberá pagar directamente a los concesionarios el porcentaje de comisión que RCI defina, descontable del porcentaje de RCI.

La comisión del intermediario la pagará directamente la aseguradora al corredor.

15. INCENTIVOS

La aseguradora deberá proponer un plan de incentivos para los vendedores del concesionario y los asesores / consultores comerciales de RCI por cada póliza nueva vendida, así como también para los asesores de venta encargados de los procesos de renovación, a través del BPO.

Esto tendrá un puntaje relevante dentro de la calificación. Obtendrá mayor calificación la aseguradora que presente el mejor plan de incentivos.

16. PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO

La Aseguradora Adjudicataria, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente pliego, se compromete a constituir por su cuenta y riesgo y a favor de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., treinta (30) días después de la adjudicación las siguientes pólizas con una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia:

Póliza de cumplimiento, por un valor asegurado de COP \$10.300.000.000 Con una vigencia igual a la duración del contrato y 13 meses más.

Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual con un valor asegurado de \$2.000.000.000, por una vigencia igual a la duración del contrato y 13 meses más. La cual deberá cubrir los perjuicios directos y

consecuenciales reclamados, como consecuencia de los daños causado en virtud de la ejecución del contrato. dicha póliza deberá contar con las siguientes coberturas: responsabilidad civil patronal, perjuicios extrapatrimoniales, bienes bajo cuidado tenencia y control, vehículos propios y no propios, contratistas y subcontratistas, gastos médicos (sin deducible), responsabilidad civil cruzada, lucro cesante, gastos de defensa.

La Aseguradora seleccionada hará entrega a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. de los originales de las pólizas y de los recibos de cancelación de la prima de la misma, 5 días después del inicio de vigencia de las pólizas o su siguiente día hábil.

17. CLÁUSULA DE ERRORES Y OMISIONES

La Aseguradora concederá la cláusula de errores y omisiones para aquellos casos en los que, por error u omisión, RCI o su corredor no reporten un ingreso o se reporte equívocamente o reporten una cancelación que por error se cometió o en general se cometa error u omisión en el proceso o en la información requerida para la administración del programa de seguros, que conduzca al impago de un siniestro o de un valor determinado por otro concepto. En consecuencia, procederá con el pago del valor correspondiente según la reclamación o el error.

Esta cláusula estará vigente durante toda la vigencia del contrato más 13 meses más y aplicará en cualquier momento de este, tanto para la masa actualmente asegurada como para las inclusiones posteriores. Queda claro entonces que cualquiera de las situaciones descritas anteriormente no se constituye en impedimento para la indemnización efectiva de una reclamación o para el reconocimiento de un valor.

18. INFORMES ESTADÍSTICOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

La(s) Aseguradora(s) Adjudicataria(s) deberá(n) entregar los informes necesarios para poder llevar a cabo la administración y control de los indicadores, los procesos, las labores de conciliación de cuentas y de recaudos y en general el cumplimiento del Contrato Celebrado, y en la etapa de implementación se acordarán los modelos requeridos, los cuales estarán sujetos a las observaciones y cambios solicitados por RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

En todos los informes la(s) Aseguradora(s) Adjudicataria(s) se asegurará(n) que la información contenida en los mismos no viole el derecho de habeas data de los clientes de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

La(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) deberá(n) entregar al Intermediario los informes correspondientes de emisión, producción, recaudos, cartera, vigentes, siniestros, renovaciones y revocaciones, y los tiempos de entrega serán detallados acuerdo al **Anexo 9_ ANS Informes y reportes_ No editable**. *En este anexo la aseguradora podrá evidenciar además de la frecuencia de los informes, el contenido de la información esperada.*

Los periodos evaluados tendrán una periodicidad mensual, semestral y anual.

En caso de que RCI o su intermediario requiera información adicional a la anteriormente mencionada, esta deberá ser entregada en un tiempo no mayor a 2 días hábiles.

19. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

Las Aseguradoras seleccionadas deberán tener su propia infraestructura tecnológica y física independiente de la de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y el Intermediario de seguros, y los costos de esta deberán correr por cuenta de la Aseguradora seleccionada.

Para las cotizaciones de todos los vehículos financiados por RCI, la aseguradora deberá proveer una conexión WEB SERVICE que permita la integración con los aplicativos del proceso de crédito y que habilite la elaboración y expedición de las cotizaciones en tarifa perfil. Esta conexión deberá funcionar para todos los productos activos del programa con bonificación o descuento especial para los clientes RCI. Para ello las aseguradoras deben presentar dentro de su oferta el documento técnico del servicio Web y especificaciones sobre la infraestructura tecnológica disponible para atender la operación.

La conexión WEB SERVICE debe estar habilitada también para la plataforma del corredor de seguros.

La aseguradora debe garantizar un porcentaje de disponibilidad del sistema del 98% durante la jornada laboral de RCI Colombia.

En caso de que la aseguradora cuente con DRP Disaster Recovery Plan y BCP Business Continuity Plan debe presentar documentos. Si no cuenta con éstos, debe especificarlo dentro de la oferta. Además, deberá contar con un plan de contingencia para atender las fallas que puedan afectar la cotización y emisión de las pólizas presentando en su propuesta el protocolo de atención, detallando claramente las líneas de soporte y responsables al interior de su organización de garantizar la atención a RCI y su intermediario.

El nivel de servicio esperado ante una falla en el sistema no debe sobrepasar los 40 minutos.

Si el plan de contingencia involucra la expedición de forma manual, la Aseguradora deberá garantizar que una vez reestablecido el sistema se ingresarán las novedades presentadas durante el plazo de la contingencia al sistema reestablecido, con el fin de evitar perjuicios y deficiente atención de cara al consumidor financiero.

Sin perjuicio del sistema Web Service se deberá continuar con el modelo tasa única (envío de tasas por línea de vehículo, zona de circulación, modelo y antigüedad) que serán utilizadas en el evento de una contingencia en el sistema. Los seguros que queden cotizados bajo este esquema durante el transcurso de la contingencia deberán ser expedidos sosteniendo la cotización entregada al cliente.

Los equipos interdisciplinarios requeridos para realizar las integraciones deben estar disponible desde el inicio de la vigencia del periodo licitatorio y aplicará desde el momento en que RCI solicite su implementación. Para esto la aseguradora deberá garantizar los recursos técnicos y humanos necesarios para iniciar la operación.

El proveedor debe contar con procesos soportados en herramientas tecnológicas que le permitan a RCI Colombia realizar los procesos tales como: Expedición de pólizas, generación y descarga de reportes de la cartera activa y no activa, facturación, entre otros.

Si la Aseguradora cuenta con servicios web, APIS, o herramientas adicionales a los mencionados anteriormente, los cuales pueden ser usados por RCI Colombia o su corredor de seguros en aras de mejorar los tiempos y los procesos, es de interés de RCI Colombia conocer dichos servicios y validar la oportunidad de poderlos usar/consumir durante la vigencia del contrato.

Sistemas que debe tener disponibles la aseguradora para la atención de la cuenta:

La aseguradora deberá tener disponible un sistema de consulta externa y que pueda ser utilizado por el corredor y en general por todos los involucrados en toda la administración de la cartera; que permita

realizar consultas en línea y en el que se pueda visualizar en tiempo real los estados de las pólizas, vigencias, la caratula y sus respectivas modificaciones.

Adicional deberá disponibilizar un sistema de consulta de los estados de los siniestros, donde se pueda visualizar cada una de las etapas en las que avance las reclamaciones y donde podamos descargar entre otros, las bases de datos de los siniestros pagados.

20. PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LA CUENTA

La aseguradora deberá poner a disposición de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. el Personal suficiente para la atención de la cuenta, relacionando las personas que tendrán contacto directo con su respectivo rol.

Este personal debe contar con las competencias técnicas, comerciales, administrativas y habilidades, que garanticen el buen manejo de la cuenta y los resultados.

Las aseguradoras destinarán por lo menos el siguiente personal **exclusivo** para la atención de la cuenta dependiendo de su participación en el volumen de riesgos.

- a. Mínimo un **director responsable del negocio en general**. *Esta persona debe estar disponible, para atención en horarios no laborales, cuando se presenten eventos tales (pero no limitados) a: un cliente que no está siendo atendido bajo los protocolos de los amparos automáticos a través de la línea de servicio de la aseguradora.*
- b. Mínimo **Coordinador operativo dedicado exclusivamente**. *Esta persona debe estar disponible, para atención en horarios no laborales, cuando se presenten eventos tales (pero no limitados) a: un cliente que no está siendo atendido bajo los protocolos de los amparos automáticos a través de la línea de servicio de la aseguradora.*
- c. **Funcionarios responsables de las labores** para los procesos operativos tales como: renovaciones, inclusión de endosos masivos, cancelaciones, cotizaciones masivas, modificaciones, cobros, conciliación, entre otros) será responsabilidad de la aseguradora determinar la cantidad de personas asignadas a estas funciones, siempre y cuando se garantice el cumplimiento de los ANS.
- d. **Expedidores de pólizas**: será responsabilidad de la aseguradora determinar la cantidad de personas asignadas a estas funciones, siempre y cuando se garantice el cumplimiento de los ANS.
- e. Mínimo **5 personas con funciones comerciales** (1 por cada zona comercial de RCI).

Estas personas deben estar disponibles para la atención de la cuenta, con el fin de realizar la coordinación logística para la implementación del programa.

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. podrá solicitar a las aseguradoras la designación de nuevo personal derivado del incremento en las operaciones del negocio o en las necesidades de acompañamiento comercial. Es responsabilidad de la aseguradora contar con el personal necesario para garantizar el buen servicio y la oportunidad en las respuestas.

El número mínimo de funcionarios indicados anteriormente será modificado de común acuerdo entre las partes. en caso de incremento en la operación respectiva.

La Aseguradora Adjudicataria deberá: mantener el personal necesario para reemplazos de vacaciones y licencias y en general ausentismo de las personas dedicadas a la atención de RCI se deberá actualizar semestralmente el **Anexo 12 Equipo para la atención de la cuenta** y entregar el mismo a RCI.

21. OBLIGACIONES POSTVENTA DE PÓLIZAS DE AUTOMOVILES - RECIPROCIDAD

21.1 Obligaciones postventa de pólizas de automóviles – Reciprocidad Renault: La aseguradora adjudicataria se compromete a incluir dentro de sus proveedores a todos los concesionarios Renault del programa , con el fin de que todos los vehículos de esta marca o de vehículos usados de la marca y stand alone, que soliciten alguna reparación, se asignen en primera medida al taller del concesionario donde se compró el vehículo y /o se emitió la póliza , para el caso de pólizas del canal virtual, su reparación se deberá dirigir al taller del concesionario con mayor penetración en colocación de pólizas de la ciudad y/o región. Si el vehículo tuvo un siniestro en una ciudad o territorio fuera de donde el concesionario tiene su operación de colisión, se otorga total prioridad a la oferta de reparación de la red oficial RENAULT.

En el caso en que el cliente por voluntad propia no desee el concesionario donde realizó la compra del vehículo objeto de reparación o su capacidad esté copada, se remitirá a otro concesionario de la red. La aseguradora deberá compartir con MFS, en los casos en que esta lo solicite, la comunicación sostenida con el cliente (llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, chat virtual, entre otras) por el cual se prueba la voluntad expresa del cliente de que no desea enviar su vehículo al concesionario donde realizó la compra y su selección, de forma libre y autónoma, del otro concesionario de la red Renault.

Para los eventos de Postventa de vehículos marca Renault de la póliza de seguros la aseguradora adjudicataria se obliga a lo siguiente:

- Reciprocidad en siniestros PPD (Perdida parcial por daños) mínima del 98%, sobre las pólizas Renault seguro (Ventas Stand Alone, ventas MFS, pólizas por Obsequio / Campaña) al concesionario que vende el vehículo nuevo y/o usados del programa de la marca Renault objeto del seguro. Alguna modificación al respecto será definida por la marca.
- Desde la Marca se evaluará y se definirá si hay algún requerimiento puntual, que los siniestros de pólizas obsequio otorgadas por la marca sean redireccionadas no al concesionario que emitió la póliza si no a otro taller de la red Renault a través de los comités de seguimiento entre Marca y aseguradora.
- El valor de Mano de obra por parte de la aseguradora esté mínimo a la tarifa promedio del mercado, la cual será compartida por la marca al inicio del año. Sin desmejorar las condiciones actuales.
- Todos los años se deberá realizar ajuste a la tarifa de mano de Obra y consumibles por parte de la aseguradora, como mínimo el % de incremento que tenga IPC. Fecha máxima de aplicabilidad del incremento 1ro de febrero para cada año.
- Presentar un informe sobre la tasa de siniestralidad de la marca mensual, los 5 primeros días de cada mes.
- Presentar un informe mensual de todos los siniestros que contenga la siguiente información:
 - Fecha de Siniestro
 - Fecha Autorización Reparación
 - Placa del Vehículo
 - Línea (versión del vehículo)
 - Modelo del Vehículo
 - Nombre del Taller Reparador
 - Ciudad del taller Reparador
 - Nombre del concesionario Origen Póliza
 - Ciudad del concesionario Origen Póliza
 - Nombre del proveedor de Repuestos
 - Valor Compra Repuestos
 - Valor Compra Mano de Obra
- Presentar un informe mensual de indicadores de la compañía por taller concesionario (no concesionario agrupado) sobre tiempos de suministro de repuestos, e Índice de reparabilidad, tiempo de permanencia y costo medio.
- Informe Trimestral de las encuestas NPS desarrolladas para los concesionarios RENAULT

- Informe trimestral de los valores de mano de obra por taller.
- Informe mensual sobre el costo medio de reparación (Mano de obra y repuestos) por taller.
- Los informes compartidos por las compañías de seguros serán contrastados con los reportes que desde la marca obtenemos del sistema interno Renault simterical, con el fin de garantizar la transparencia de la información entre las partes.
- Todos los repuestos utilizados en las reparaciones de vehículos de la marca en talleres de la red, deben ser comprados a la Red del programa Renault, a menos que estén implicados en una operación que no se realice dentro de los mismos.
- La aseguradora se compromete a informar el número de riesgos aseguradora de la marca Renault, al momento del inicio del contrato e incluirá esta información en los informes mensuales. Y dentro de los reportes mensuales, deberá indicar los siniestros de pérdidas totales sobre esta cartera, y de estos detallar los que han sido enviados a la red de la marca. El informe deberá contener los mismos datos del informe de la cartera asegurada.
- Vehículo de la Marca Renault atendidos por Responsabilidad Civil Extracontractual en donde la aseguradora indemnice con orden de reparación.

Nota: En el criterio de calificación **Valor agregado** se considerará el compromiso de reciprocidad en PPD (Pérdida parcial por daños) en siniestros de la cartera propia de la aseguradora, de la marca Renault a la red autorizada Renault. Es importante tener en cuenta que todos los beneficios de descuentos y campañas tácticas del programa también son extendidos para los siniestros ingresados de cartera propia, esta reciprocidad debe ser mínimo del 95%.

21.1. Obligaciones postventa de pólizas de automóviles – Reciprocidad Nissan:

- Reciprocidad del 95% en la marca NISSAN en los amparos de: PPD, PPH, RC (Daños a bienes de terceros, cuando el vehículo es marca Nissan).

Esta reciprocidad del 95% está considerada para los vehículos de la marca Nissan que la aseguradora tenga vigente dentro del programa con MFS que presente reclamación

- Cobertura de pequeños accesorios, robo de espejos o lunas y llantas estalladas, cuando es ofertado por la aseguradora, deberá ser atendido en la Red de concesionarios Nissan.
- La aseguradora se compromete a informar el número de riesgos asegurados de la marca Nissan, al momento del inicio del contrato e incluirá esta información en los informes mensuales. Y dentro de los reportes mensuales, deberá indicar los siniestros de pérdidas totales sobre esta cartera, y de estos detallar los que han sido enviados a la red de la marca. El informe deberá contener los mismos datos del informe de la cartera asegurada.
- Los trabajos de terceros (TOT) serán contratados por el taller, con el fin de favorecer el control de garantías.
- Todos los años se deberá realizar ajuste a la tarifa de mano de Obra y consumibles por parte de la aseguradora. Este ajuste se definirá como un acuerdo mutuo entre la aseguradora y la y la red de servicios de la marca. Fecha máxima de aplicabilidad del incremento 1ro de febrero para cada año.
- Presentar un informe sobre la tasa de siniestralidad de la marca mensual, los 5 primeros días de cada mes.
- Presentar un informe mensual de todos los siniestros que contenga la siguiente información:
 - Fecha de Siniestro
 - Fecha Autorización Reparación

- Placa del Vehículo
 - Línea (versión del vehículo)
 - Modelo del Vehículo
 - Nombre del Taller Reparador
 - Ciudad del taller Reparador
 - Nombre del concesionario Origen Póliza
 - Ciudad del concesionario Origen Póliza
 - Nombre del proveedor de Repuestos
 - Valor Compra Repuestos
 - Valor Compra Mano de Obra
- Presentar un informe mensual de indicadores de la compañía por taller concesionario (no concesionario agrupado) sobre tiempos de suministro de repuestos, e Índice de Reparabilidad, tiempo de permanencia y costo medio.
 - Informe Trimestral de las encuestas NPS desarrolladas para los concesionarios Nissan
 - Informe trimestral de los valores de mano de obra por taller.
 - Informe mensual sobre el costo medio de reparación (Mano de obra y repuestos) por taller.

21.2. Obligaciones postventa de pólizas de automóviles – Reciprocidad para vehículos nuevos otras marcas y usados otras marcas:

- Reciprocidad del 95% en los amparos de: PPD. Esta condición aplica para los casos de aliados que tengan talleres de reparación de carrocería.
Reciprocidad del 95% en los amparos de: PPH. Esta condición aplica para los casos de aliados que tengan venta de repuestos originales de la marca.

22. OTROS

22.1. Papelería

La aseguradora será responsable de suministrar toda la papelería necesaria para sus clientes, RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y/o el Intermediario para el desarrollo del presente programa. Esta aplica para pólizas, solicitudes y/o declaraciones de asegurabilidad, condiciones generales de la póliza, formatos de cotizaciones, capacitaciones y en general toda papelería requerida para el manejo de las diferentes pólizas tanto para los nuevos ingresos como para las modificaciones o renovaciones de la masa actualmente asegurada.

Todos los formatos serán suministrados digitalmente. Se tienen formatos únicos de certificación y de asegurabilidad, entre otros.

22.2. Costos De Envío De Correspondencia

Los costos de envío de correspondencia que se pudieran llegar a generar con objeto de enviar correspondencia a los asegurados, como pero no limitada a: pólizas, condiciones generales o particulares del seguro, nuevas condiciones, renovaciones de pólizas, etc., en general cualquier tipo de comunicado a los clientes finales serán asumidos por parte de la Aseguradora.

22.3. Impuestos

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. realizará y descontará las retenciones fiscales que indique la legislación tributaria vigente. El impuesto a las ventas que se origine en razón de la ejecución del futuro contrato se liquidará y registrará dentro de la facturación.

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. en su calidad de Agente Retenedor, retendrá el porcentaje establecido del IVA a título de retención, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Tributario.

22.4. Legislación

El contrato será gobernado por las leyes de la República de Colombia y sometido a la jurisdicción ordinaria de este territorio.

El contrato será gobernado por las leyes de la República de Colombia y sometido a la jurisdicción ordinaria de este territorio.

23. TITULARIDAD DE LAS BASES DE DATOS Y SUS CLIENTES

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y las aseguradoras adjudicatarias acuerdan que RCI Colombia S.A. es la única y exclusiva propietaria de la base de datos de los Clientes de RCI (actuales y futuros bajo el canal de póliza colectiva y) y así mismo es la única facultada para tener el contacto y manejo de estos. La aseguradora adjudicataria no podrá hacer uso de la base de datos de los Clientes RCI ni contactar a los mismos sin previa autorización escrita de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.

En caso de terminación de la relación comercial entre la aseguradora adjudicataria y RCI, la aseguradora se compromete a no utilizar dicha base para fines comerciales, pero no limitados a éste, y cesará cualquier contacto que haya tenido con alguno de los Clientes de RCI. La aseguradora renuncia expresamente a reclamar derecho alguno en su favor por estos conceptos.

En caso de que la aseguradora haga uso de los clientes de RCI durante o posterior a la terminación del contrato, sin autorización expresa de RCI, la aseguradora deberá pagar a RCI \$1.000.000.000. Como prueba del incumplimiento, solo se requerirá la evidencia del contacto realizado a alguno de los clientes.

24. CONFIDENCIALIDAD

Para los efectos del futuro Contrato, la aseguradora adjudicataria y RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. convienen en que se deberá entender por "*Información Confidencial*", toda aquella que sea revelada entre ellas en virtud de las relaciones comerciales para el pleno cumplimiento del presente Pliego. La aseguradora adjudicataria se obliga a mantener en reserva y bajo custodia toda la Información suministrada por **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**, y no podrá divulgarla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** El acceso a la información suministrada se limitará exclusivamente a los funcionarios que en razón de su oficio requieran conocerla, y la prohibición de divulgación se hará extensiva a ellos. Igualmente, **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** se obliga a no utilizar ninguna información obtenida en virtud del futuro contrato, en propósitos diferentes al desarrollo del mismo. Si existe duda sobre la confidencialidad o no de alguna información suministrada por **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** a La aseguradora adjudicataria, esta será tratada como tal, hasta que **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.** por escrito manifieste lo contrario. Esta obligación de confidencialidad no se aplicará a la información que sea de dominio público, o que haya sido conocida por La aseguradora adjudicataria con anterioridad al presente Pliego, o la que haya sido suministrada por un tercero que no tuviere la obligación de confidencialidad.

PARÁGRAFO. - La violación a la obligación consignada en la presente cláusula se considerará como causal de incumplimiento del pliego.

25. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

La aseguradora adjudicataria se obliga a cumplir directamente las obligaciones que contrae por este contrato y no podrá cederlo o subcontratarlo en todo o en parte sin la autorización previa y escrita de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., el cual se reserva el derecho de aprobar o improbar dicha solicitud de cesión o subcontratación. La autorización de RCI para que la aseguradora subcontrate o ceda una parte o todo el contrato, no exime a la aseguradora, ni atenúa su responsabilidad y sus obligaciones para con RCI. De cualquier forma, la aseguradora será solidariamente responsable con el cesionario del cumplimiento de las obligaciones contractuales que hubiere adquirido frente a RCI (en caso de autorización de cesión, EL CEDIDO) y en especial, en todo caso, es responsable por las obligaciones y los errores u omisiones de dicho cesionario, y del pago de los salarios, seguros, riesgos, accidentes de trabajo, indemnizaciones, prestaciones sociales y demás acreencias de tipo laboral a cargo del personal del cesionario, quienes no tendrán vinculación con RCI. La cesión deberá informarse por escrito a RCI Colombia S.A., quien deberá emitir su concepto y aprobación sobre tal cesión. La aseguradora acepta asumir con su propio patrimonio y exonera a RCI de hacerlo, de los riesgos que permanezcan descubiertos en razón de la cesión.

26. INDEMNIDAD

La(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) indemnizará(n) y mantendrá(n) indemne a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., a sus filiales, accionistas, a sus directores, vendedores, subordinados, empleados, afiliados, sucesores y cesionarios de cualquier responsabilidad, reclamación, pérdida, pleito, acción legal, embargo, pago, gasto (incluyendo, pero sin limitarse, honorarios de abogados y demás costas legales), cualquiera que sea su naturaleza, su origen, su forma, y oportunidad derivados de cualquier acción u omisión de la aseguradora adjudicataria o de sus vendedores, agentes, subordinados, empleados, subcontratistas o personas que se encuentren empleadas o bajo la responsabilidad de las antes mencionadas. La aseguradora adjudicataria deberá responder directa y exclusivamente por todas las consecuencias que se desprendan de pérdidas o daños ocurridos a terceros o propiedades de estas con ocasión de los servicios que se realicen en desarrollo del presente convenio. En consecuencia, RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y/o los terceros afectados serán indemnizados plenamente por la aseguradora adjudicataria, por los daños o pérdidas sufridas por estos conceptos. Las indemnizaciones anteriores incluirán, pero sin limitarse a indemnizaciones por muerte, daños personales, daños a la propiedad, multas, sanciones y lucro cesante.

27. RESPONSABILIDAD

La Aseguradora seleccionada asume plena responsabilidad por la adecuada evaluación de los riesgos, asunción de los mismos y por el pago de las indemnizaciones derivadas de los contratos de seguros suscritos, en los términos y condiciones establecidos en sus ofertas y de conformidad con el pliego de condiciones del presente proceso y la legislación aplicable.

28. PROPIEDAD INTELECTUAL

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y la aseguradora adjudicataria aceptan y reconocen la titularidad del derecho de propiedad intelectual que detenta **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**, sus accionistas y las filiales de éste, incluyendo sus socios, clientes, aliados estratégicos públicamente anunciados y/o proveedores sobre su imagen corporativa, publicidad, logotipo, marcas,

etiquetas, nombres comerciales, diseños, patentes y avisos comerciales, iguales o similares a los que amparan sus productos, por lo tanto, en éste acto queda prohibido la utilización del derecho mencionado con cualquier fin sin previa autorización por escrito por parte de **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. es y seguirá siendo propietario de todos los derechos de propiedad intelectual, así como de toda la información que se facilite o a la cual tenga acceso la aseguradora adjudicataria en virtud del desarrollo del presente pliego y del objeto del futuro contrato. El presente pliego y el futuro Contrato no implica ninguna licencia o traspaso de tecnología o derecho de uso de dichos derechos e informaciones en beneficio de la aseguradora adjudicataria.

PARÁGRAFO. - Todos los documentos desarrollados en virtud del presente contrato por **la aseguradora adjudicataria** o sus empleados, incluyendo entre otros los informes, indicadores, datos, especificaciones, dibujos, estimativos, modelos, cálculos, resúmenes y muestras son propiedad de **RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A.**

29. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

En caso de terminación del contrato por cualquiera de las partes, la aseguradora otorgará a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. un plazo mínimo de 6 meses para que esta obtenga condiciones para el aseguramiento de nuevos riesgos individuales y para la renovación en el momento de finalización de la vigencia de aquellos riesgos ya existentes. En caso de terminación del contrato la aseguradora estará obligada a mantener vigentes las pólizas individuales durante toda la vigencia individual de cada riesgo. En este sentido la compañía de seguros no podrá revocar ningún riesgo individual antes de la finalización de su vigencia, salvo solicitud en contrario por parte de RCI.

30. RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO

La Aseguradora Adjudicataria se compromete a utilizar un software seguro, entendiendo por el mismo, cualquier aplicación que tenga diseños de seguridad rigurosos y estrictos y que tengan como objetivo evitar que la información confidencial de propiedad de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A., de sus clientes o usuarios, sea susceptible de ser copiada, modificada o eliminada

31. PROCEDIMIENTOS Y PARAMETROS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA POR PARTE DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA UNA VEZ FINALIZADO EL CONTRATO CELEBRADO

En el evento de terminación del contrato que se celebre entre LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA y RCI COLOMBIA S.A COMPANÍA DE FINANCIAMIENTO por cualquier causa, La Aseguradora Adjudicataria deberá, de acuerdo con los lineamientos que señale RCI Colombia S.A.: a) devolver a RCI la totalidad de la documentación o información que llegare a tener en su poder en virtud del futuro contrato, o b) destruir la totalidad de la información, utilizando métodos de destrucción adecuados, los cuales deberán ser aprobados por RCI de acuerdo con el nivel de confidencialidad y el medio en el cual se encuentra recopilada la información.

En todo caso, la Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar que no existen copias realizadas a la información, archivos, esquemas, bosquejos, programas, entre otros, que se le hubiere para la correcta ejecución del futuro contrato.

La entrega o destrucción se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación del futuro contrato, previa instrucción dada por RCI. En el evento en el cual RCI no otorgue dicha instrucción en el plazo indicado, La Aseguradora Adjudicataria deberá solicitarle a RCI que le indique, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento de los cinco (5) días anteriormente referidos, la manera como deberá proceder.

32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las diferencias o controversias que surjan entre las partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del futuro Contrato serán arregladas de la siguiente forma: 1. Cualquier parte puede dar aviso por escrito a la otra parte de cualquier conflicto no resuelto en el curso normal de su trato comercial. En un plazo de quince (15) días calendario contados a partir de la entrega de ese aviso, la parte receptora entregará a la otra una respuesta por escrito. El aviso y la respuesta incluirán: a) Una declaración de la posición de cada parte y un resumen de los argumentos que fundamentan esa posición y b) El nombre y título del ejecutivo que representará a esa parte y de cualquier otra persona que haya de acompañarlo. 2. Dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la entrega de la respuesta, los ejecutivos de ambas partes deberán reunirse en tiempo y lugar mutuamente aceptables, en la ciudad de Medellín, con miras a solucionar el conflicto.

Cláusula Compromisoria: Toda diferencia que surja entre RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y LA ASEGURADORA por la interpretación del contrato, su ejecución, su cumplimiento, su terminación o las consecuencias futuras del mismo, no pudiendo arreglarse amigablemente entre las partes, será sometida a la decisión de un Tribunal de Arbitramento, integrado por tres (3) árbitros que se designarán conjuntamente por las partes, y en ausencia de acuerdo, por sorteo realizado conforme al reglamento de la Cámara de Comercio de Medellín. El fallo pronunciado por los árbitros será dictado en derecho y los gastos que ocasionare el juicio arbitral serán por cuenta de la parte vencida. El Tribunal funcionará en la ciudad de Medellín. El reglamento aplicable será el del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Medellín.

33. PROTECCIÓN DE DATOS

La aseguradora adjudicataria cumplirá en todo momento con la normatividad y legislación vigente en materia de protección de datos, especialmente con la Ley 1581 de 2012 así como con las normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

34. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La aseguradora adjudicataria deberá contar con un plan de continuidad que permita a RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. estar preparada para afrontar y controlar incidentes como hechos externos o fallas tecnológicas que provoquen una interrupción que afecte la ejecución del futuro contrato y que puedan poner en riesgo la capacidad que se tiene para atender el mismo.

35. SARLAFT

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. se compromete a realizar los análisis y estudios respectivos de SARLAFT para cada uno de los clientes y **LA ASEGURADORA** se acoge a dicho estudio por cuanto cumple con todos los requisitos establecidos en la ley y las listas de control establecidas para dicho efecto.

LA ASEGURADORA, declara que tanto los recursos utilizados por él en la ejecución de sus actividades, como sus ingresos y bienes, en general, provienen de actividades lícitas. Declara además que no se encuentra con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos y/o financiación del terrorismo, nacionales o internacionales, ni incurre en ninguna de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) ni en conductas constitutivas de financiación del terrorismo, y que en consecuencia se obliga a responder frente a RCI, por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación, y/o de su incumplimiento. Así mismo LA ASEGURADORA se

compromete y garantiza que cumple y cumplirá durante todo el plazo del contrato en caso de llegase a celebrar el mismo con lo estipulado, así como con todas las leyes y regulaciones aplicables sobre corrupción.

RCI puede, a sus expensas, durante todo el plazo del Contrato en caso de llegase a celebrar, auditar, tantas veces como se considere necesario, la forma en que LA ASEGURADORA cumple con las disposiciones contenidas en la presente Clausula. Dicha auditoria será realizada por empresas externas designadas por el Grupo Renault. De acuerdo con lo anterior, LA ASEGURADORA se obliga previa solicitud de RCI a proporcionar información relativa al cumplimiento de la presente Clausula. En el caso de que el informe de auditoría revele el incumplimiento por parte del CONTRATISTA de las disposiciones contenidas en la presente Clausula, RCI podrá rescindir o suspender el presente Contrato o solicitar a LA ASEGURADORA que implemente un plan de acción con medidas correctivas suficientes dentro de un periodo de 30 días calendario a partir de la fecha de la entrega de dicho informe por parte de la auditoria.

Conforme a lo anterior, en todo caso, será justa causa de terminación inmediata del CONTRATO en caso de llegase a celebrar, la inclusión de LA ASEGURADORA sus socios, accionistas, proveedores, contratistas, sub contratistas, empleados, representantes legales y/o administradores (en los términos de la Ley 222 de 1995), en los listados de la OFAC o de cualquier otra autoridad local, extranjera o internacional, como sospechosos de, investigados y/o condenados por, actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo y/o corrupción. También será justa causa de terminación del CONTRATO en caso de llegase a celebrar, que LA ASEGURADORA, o cualquiera de las personas antes mencionadas, esté investigado o condenado por cualquier autoridad nacional o internacional, por algún delito relacionado con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo y/o corrupción. En igual sentido, LA ASEGURADORA responderá ante RCI o algún tercero que resulte afectado por los perjuicios causados. LA ASEGURADORA declara igualmente que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética.

36. CONFLICTO DE INTERES.

LA ASEGURADORA declara que no existió ningún conflicto en el que hubiere prevalecido un interés particular, que lo haya favorecido a él o alguno de sus relacionados (incluidos, sus empleados, su personal directivo, sus accionistas y socios) en caso de ser seleccionado, o que pueda beneficiarlo durante la ejecución o terminación del Contrato en caso de llegase a celebrar el mismo, viéndose comprometida de algún modo la imparcialidad y objetividad de los procesos de selección y/o contratación de RCI o RENAULT o que comprometa y/o atente contra sus actividades sociales y/o su patrimonio.

Se entiende por conflicto de interés aquel que surge cuando: LA ASEGURADORA o alguno de sus relacionados, antes o durante la ejecución de las actividades del Contrato en caso de llegase a celebrar el mismo, valiéndose de acciones fraudulentas, ofrecimientos económicos o materiales, afinidades políticas, religiosas o ideológicas, vínculos familiares o afectivos, o de cualquier otro medio, se pone él o pone a sus relacionados, y/o al personal de RCI, en una situación en la que prevalece la intención de generar beneficios para sí o para otra persona, por encima de los intereses de RCI o RENAULT.

LA ASEGURADORA garantiza que no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado obtener ni lo intentará, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, a nadie ni de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique algún tipo de corrupción, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa relacionada con la selección y/o ejecución del Contrato.

LA ASEGURADORA adoptará todas las medidas necesarias para evitar cualquier conflicto de interés, y de tener conocimiento durante el proceso de contratación o durante el desarrollo del Contrato en caso de celebrarse éste, de alguna situación que configure o pueda dar lugar a un conflicto de interés, lo manifestará inmediatamente por escrito al interventor del Contrato o al superior jerárquico de éste, de forma que RCI tome las medidas que a su juicio considere necesarias para la salvaguarda de sus intereses, sin que ello se pueda entender como incumplimiento del Contrato por parte de RCI. El no aviso y/o la falsedad en la declaración de inexistencia de conflicto de interés, será causal de incumplimiento y dará

lugar a la terminación unilateral inmediata del Contrato por parte de RCI sin que se genere indemnización alguna y a la aplicación de las sanciones legales y contractuales aplicables.

Como regla general, cuando exista duda sobre si existe o no conflicto de interés, LA ASEGURADORA deberá informarlo al Interventor del Contrato designado por RCI o a su superior jerárquico.

37. ANEXOS

Los anexos que hacen parte integral del presente Pliego de Condiciones son:

- Anexo 1_Carta presentación de la propuesta_Editable
- Anexo 2_Modelo Certificación de Experiencia Autos_Editable
- Anexo 3_Modelo acuerdo de confidencialidad_NDA_para firma Editable
- Anexo 4_Slip de condiciones Seguro de Autos_Editable
- Anexo 5_Acuerdo de niveles de servicio_No editable
- Anexo 6_Formato para indicar tasas_Editable
- Anexo 7_Descripción de líneas de negocio_Esquema de comisiones_Editable
- Anexo 8_Autos_Ejemplo Estructuras_Base de Datos de producción_No editable
- Anexo 9_ANS Informes y reportes_No editable
- Anexo 10_Información para presentar posturas_2024_No Editable
- Anexo 11_Relación de Accesorios vehículos Renault_No Editable
- Anexo 12_Equipo para la Atención de la Cuenta_Editable
- Anexo 13_Formulario Creacion Proveedores_Editable
- Anexo 14_Formato para preguntas y solicitudes de aclaración_Editable
- Anexo 15_Directorio Comercial RCI_No editable
- Anexo 16_Listado de agencias y concesionarios Renault_No editable
- Anexo 17_BDD de riesgos para cotizar_Editable
- Anexo 18_campos conexion web_para cotización seguro de auto_No Editable
- Anexo 19_Solicitud Certificado seguro de automóviles Tarifa Perfil_No Editable

Capítulo Correspondiente al Negocio Stand Alone:

38. Este capítulo tiene por Objeto: LA COMERCIALIZACION DE PÓLIZAS INDIVIDUALES DENTRO DEL PROGRAMA BAJO EL ESQUEMA DENOMINADO STAND ALONE.

Las condiciones del presente pliego incluyen el esquema Stand Alone, donde la(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) entrarán a ser parte del panel de aseguradora(s) con quienes se comercializan los seguros de vehículos tanto financiados y no financiados por RCI, bajo la estrategia Stand Alone.

El esquema de comercialización denominado Stand Alone está enfocado en los vehículos comercializados por la red de concesionarios que **no** sean financiados por RCI Colombia o que no adquieran la póliza colectiva de automóviles. Este esquema opera bajo pólizas individuales a través de la red de concesionarios sus agencias de seguros y el canal digital de MOBILIZE LEASE&CO S.A.S.. Leas&co, empresa de RCI banque, es la encargada de la administración y gestión de este último esquema que garantiza la oferta del programa a todos los clientes.

Con la aceptación de condiciones del presente pliego se entiende que la aseguradora adjudicataria se acoge a las condiciones solicitadas para ambos esquemas de comercialización, el de pólizas de autos de la colectiva de RCI Colombia y el esquema Stand Alone.

Para ampliar el detalle de este esquema, el proponente cuenta con el anexo: Descripción de líneas de negocio.

38.1. OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS:

Las siguientes obligaciones complementan las enunciadas en el numeral No. 8 (excepto las que hagan referencia al negocio de pólizas de la colectiva de RCI Colombia).

Requisitos para el esquema Stand Alone:

1. Las condiciones de las pólizas en términos de coberturas, asistencias, amparos, etc. Deben ser como mínimo las mismas del portafolio de la aseguradora y presentar alguna mejoría exclusiva para el programa.
2. El esquema de tarificación ya sea por tarifa perfil o tasa única, debe garantizar la competitividad y dichas primas no pueden superar las primas del portafolio de la aseguradora.
3. La comisión o remuneración será la misma que la pactada para la póliza colectiva de automóviles de RCI Colombia. RCI determinará la distribución con los concesionarios y sus agencias
4. Los incentivos comerciales, convenciones, y programas de animación comercial deben ser como mínimo los mismos que tiene la aseguradora para el resto de su portafolio de pólizas de automóviles.
5. La aseguradora deberá garantizar que MOBILIZE LEASE&CO S.A.S , la red de concesionarios y sus agencias tengan la posibilidad de cotizar, emitir y renovar las pólizas individuales del programa bajo una clave - usuario independiente que identifique las pólizas del programa
6. Para los concesionarios solo podrá estar habilitada la clave del programa para la cotización, emisión y renovación de pólizas, lo que implica que el 100% de la producción de pólizas dentro de la marca Renault quedará en el programa.

7. Para las agencias de seguros que operan para varias marcas de vehículos diferentes a Renault, se debe hacer el desarrollo tecnológico necesario para que en los casos de cotización y emisión de pólizas para vehículos de la marca Renault solo sea posible tramitar las pólizas del programa y no las individuales del portafolio de la compañía aseguradora.
8. Todas las comunicaciones, descuentos, animaciones, o contacto comercial con la red de concesionarios Renault y sus agencias deberá estar canalizado a través de RCI y el corredor.
9. En el evento en que la aseguradora tenga un producto suscrito el programa Stand Alone, se compromete a que frente a cualquier revocatoria del riesgo con beneficiario oneroso RCI Colombia, será incluido dentro de la póliza colectiva de RCI Colombia desde la fecha misma de revocación y de acuerdo con el proceso establecido.

Referente a otros negocios

38.2. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

La aseguradora adjudicataria se obliga, durante la vigencia del futuro contrato, a obtener y conservar vigentes todos los permisos, licencias, concesiones, derechos y autorizaciones que disponga la ley, y a cumplir decretos, reglamentos y resoluciones, a nivel local o Nacional dentro de la República de Colombia, necesarios para ejercer su actividad.

38.3. RESPONSABILIDAD

La aseguradora adjudicataria se compromete a asumir la responsabilidad por la adecuada evaluación de los riesgos, asunción de los mismos y por el pago de las indemnizaciones derivadas de los contratos de seguros que se suscribirán, en los términos y condiciones establecidos por la misma en su oferta y condicionados.

38.4. PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA(N) LA(S) ASEGURADORA(S) SELECCIONADAS

La Aseguradora adjudicataria se obliga a cumplir con los siguientes procedimientos y a mantener los niveles de cumplimiento:

Cotización y expedición de pólizas nuevas

La aseguradora seleccionada, suministrará la infraestructura necesaria para cotizar y emitir las pólizas desde el sistema MOBILIZE LEASE&CO S.A.S y/o su operador, plataforma tecnología de conexión web services denominada Market place en este servicio debe ser posible que los clientes, agencias y/o concesionario puedan gestionar las ventas y/o compra de pólizas. La información básica será enviada al servidor de la compañía aseguradora con la información para brindar la cobertura al cliente.

La Aseguradora deberá contar con un plan de contingencia para atender las fallas que puedan afectar el proceso de aseguramiento y en especial el subproceso de expedición de pólizas. Si el plan de contingencia involucra la expedición de forma manual, o desde la plataforma directa de la Aseguradora se deberá garantizar que una vez reestablecido el sistema se ingresarán las novedades presentadas durante el plazo de la contingencia al sistema reestablecido, con el fin de evitar perjuicios y deficiente atención de cara al consumidor financiero.

Consideraciones importantes:

- El look and field de esta conexión debe obedecer 100% a la especificación de marca indicada por RCI.
- Los servicios de conexión deben estar probados y funcionando tanto para clientes finales (Cliente On Line) como agencias y/o sus concesionarios.
- Debe existir una solución digital para el manejo de diligenciamiento y firma del Sarlaft tanto para clientes finales (Cliente On Line) como agencias y/o sus concesionarios
- Debe cubrir a Clientes Finales (Cliente On Line) como agencias y/o sus concesionarios o F&I.
- Debe contar con pasarelas de pago online junto con esquemas de pago físico o financiación de primas.
- Debe permitir la inspección virtual o aceptar la realizada por el concesionario.
- La vigencia de la cotización debe ser de mínimo 30 días.
- El precio presentado al Cliente no puede variar o cambiar durante los siguientes 30 días de la cotización.
- Integración vía servicios (postventa): Esta conexión debe contar con un servicio web para procesar cancelaciones, modificaciones, tanto auto gestionables por el cliente final (Cliente On-line) como por las agencias y/o concesionarios.
- Encriptación: La comunicación debe estar protegida por un mecanismo de encriptación seguro.
- Ambientes: Se debe contar como mínimo con 3 ambientes estables para las actividades de integración: desarrollo, QA y producción. Así mismo la aseguradora deberá contacto con un ambiente adicional de homologación entre desarrollo y producción.
- SLA Disponibilidad: Los ambientes productivos deben tener un 99% de disponibilidad.
- Los ambientes inferiores a producción deben contar con un 95% de disponibilidad.
- Los mensajes de error que se presenten en el proceso de integración de los servicios deben tener un lenguaje claro de interpretación para las partes.

El valor asegurado:

En el **proceso de expedición**: La aseguradora dispondrá los servicios de conexión web services, los cuales deberán incluir la opción de cotización y emisión de póliza (Proceso de suscripción delegada). Se espera que el asesor a cargo de la venta del seguro entregue la caratula expedida al cliente en el sitio de la venta.

Todas y cada una de las solicitudes y quejas de los clientes por la no emisión y no recepción de la caratula deberán ser atendidas por la Aseguradora. Para esto, deberá contar con un canal de servicio exclusivo para la resolución de estos casos.

El pago de la prima por parte del cliente será de contado o financiado por las opciones entregadas por la aseguradora, quien se encargará exclusivamente del recaudo de las primas.

Atención de Siniestros

Para la atención de pérdidas parciales: La Aseguradora deberá brindar atención a los clientes a través de su línea de atención y asignará el taller teniendo en cuenta que deben direccionar al cliente al taller del concesionario donde adquirió el vehículo como primera opción y garantizando que se realizará la reparación en la ciudad de residencia o sitio de trabajo del cliente o el más cercano a éstos. La Aseguradora deberá designar el taller de reparación el mismo día de la notificación del siniestro. Las reparaciones de pérdidas parciales serán autorizadas en máximo 2 días hábiles luego del ingreso del vehículo al taller.

En los casos en que la reparación se realice en un concesionario diferente a aquel en el cual se adquirió el vehículo, la aseguradora debe poner a disposición de RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. la grabación o soporte en donde se direcciona al cliente al taller del concesionario donde adquirió el vehículo, y este, por voluntad propia, solicita repararlo en un concesionario diferente a este, pero de la red Renault. Si la aseguradora requiere autorización expresa del cliente, deberá garantizar que así quede en

los documentos del cliente, de lo contrario la aseguradora estará en la obligación de realizar el proceso que se requiera con el cliente para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída con RCI.

Para la atención de Pérdidas Totales: la aseguradora deberá brindar a través de su línea de atención el soporte para la recepción del siniestro. Una vez determinada la pérdida total del vehículo, la cual deberá hacerse en un plazo máximo de 10 días calendario.

Para los riesgos cuyo beneficiario sea RCI Colombia: La aseguradora deberá notificar al intermediario sobre la pérdida total, y proceder con el pago de la indemnización en un término no mayor a 15 días calendario.

Pago de la indemnización: La aseguradora debe realizar el pago en el día que informó que lo realizaría, además debe proceder con la siguiente información así:

- Entrega del soporte de pago: Al día siguiente de haber realizado el pago.

Para todos los casos, la aseguradora adjudicataria se compromete a poner a disposición de MOBILIZE LEASE&CO S.A.S y su intermediario un sistema donde se pueda evidenciar de manera específica los pagos generados durante la semana. Esto con el objeto de optimizar el proceso de legalización de los pagos. Adicionalmente, la aseguradora deberá presentar al intermediario periódicamente un listado con el estado de cada uno de los siniestros de pérdidas totales reportados en el mes.

Nota: para ampliar las responsabilidades de la aseguradora en términos de los siniestros, dirigirse al capítulo: 16 OBLIGACIONES POSTVENTA DE PÓLIZAS DE AUTOMOVILES – RECIPROCIDAD del presente pliego.

Proceso de Renovación para pólizas Stand Alone

Las aseguradoras deberán tener disponible por medio del aplicativo WEB dispuesto para la venta de los seguros la información de las renovaciones, para que MOBILIZE LEASE&CO S.A.S y su operador descarguen la información de los riesgos a renovar y/o próximos a vencer según ANS. Esta base de datos deberá contener: La tarifa de renovación correspondiente a cada riesgo y en los casos en los cuales RCI Colombia figure como beneficiario se debe cotizar la tarifa de colectiva. Así mismo la base deberá ser enviada por correo electrónico al operador del programa con 45 días de anticipación al mes de los vencimientos a trabajar.

Las llamadas de renovación y contacto con el cliente se llevarán a cabo por medio del call center del programa, las aseguradoras deberán garantizar que las condiciones, planes de incentivos para los clientes y animaciones, sean iguales a los que entreguen a los concesionarios y/o sus agencias, y aplicables para un proceso propio de call.

Una vez el cliente haya aceptado la renovación, el funcionario del call center deberá tener disponible la opción de emitir la póliza, y ser enviada de inmediato al cliente.

Así mismo las renovaciones deben estar disponibles para ser gestionadas por el cliente por medio de la página WEB del programa, con opciones de pago en línea, que no impliquen por parte del cliente salir de dicha página a realizar una gestión adicional.

Semanalmente la aseguradora deberá enviar informes de recaudos, sobre el cual se medirá la efectividad de las renovaciones. (**Ver Anexo 9 ANS Informes y reportes**)

Sera obligación de la aseguradora la revisión de los códigos Fasecolda y la debida validación del correcto valor asegurado, antes del proceso de cotización por renovación y emisión garantizando la correcta suscripción del riesgo y la adecuada tarifación, esto aplica para cualquiera de los modelos o esquemas de negocios.

Bajo cualquier supuesto de renovación, **la aseguradora** adjudicataria acepta que el cliente siempre será de MOBILIZE LEASE&CO S.A.S y ésta no podrá usar la base de datos de MOBILIZE LEASE&CO S.A.S para contactarlo o para ofrecerle sus servicios de manera directa. El hacerlo facultará a **RCI** para dar por terminado el futuro contrato. Así mismo, las renovaciones de las pólizas de los **Cientes** que hayan terminado su crédito o arrendamiento financiero con **RCI Colombia**, son y seguirán siendo de **RCI**, y en igual caso **la aseguradora** adjudicataria no podrá contactar al cliente y ofrecerle sus servicios.

En caso de que alguna persona vinculada con **la aseguradora adjudicataria** llegara a contactar a algún cliente para ofrecerle algún otro servicio, **RCI** queda facultada para dar por terminado el presente contrato. Será obligación de **la aseguradora adjudicataria** probar que el funcionario que violó la anterior obligación no es un funcionario vinculado con **ella**.

Este proceso podrá ser auditado por parte de RCI y/o su operador en cualquier momento.

38.5. DESARROLLOS TECNOLÓGICOS

La Aseguradora Adjudicataria, se obliga a cumplir con la implementación de la herramienta Web Service y otros de ser necesarios. Estos deben estar disponibles desde el inicio de la vigencia del periodo licitatorio y aplicará desde el momento en que RCI considere su implementación.

38.6. OBLIGACIONES POSTVENTA DE PÓLIZAS DE AUTOMOVILES – RECIPROCIDAD

Las obligaciones post venta para el esquema Stand Alone serán las enunciadas en el numeral 16. Del capítulo de pólizas colectivas.

38.7. CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Escenario No. 1 el programa Stand Alone actualmente cuenta con dos aseguradoras. En el evento en el cual una de estas o las dos no continúe en el programa, y decida no darle continuidad de cobertura hasta finalizar la vigencia de los riesgos que tiene amparados. Se hará uso de los plazos establecidos en la cláusula de revocatoria, tiempo en el cual se le ofrecerán a los clientes a través de los canales de comercialización del programa, la oferta de cambio de aseguradora y este elegirá a cuál aseguradora desea trasladarse.

Escenario No. 2 Las aseguradoras que están actualmente en el programa, continúan en el mismo. Para lo cual aplicara la siguiente condición: continuidad de cobertura para los riesgos que están actualmente vigentes dentro de su cartera en términos de cobertura y tarifa, sin ninguna restricción alguna. Hasta su renovación individual.

38.8. OTROS STAND ALONE

Papelería

La aseguradora será responsable de suministrar toda la papelería necesaria para sus clientes, RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y/o el Intermediario para el desarrollo del presente programa. Esta aplica para pólizas, solicitudes y/o declaraciones de asegurabilidad, condiciones generales de la póliza, formatos de cotizaciones, capacitaciones y en general toda papelería requerida para el manejo de las diferentes pólizas tanto para los nuevos ingresos como para las modificaciones o renovaciones de la masa actualmente asegurada.

Todos los formatos serán suministrados digitalmente. Se tienen formatos únicos de certificación y de asegurabilidad, entre otros.

Costos De Envío De Correspondencia

Los costos de envío de correspondencia que se pudieran llegar a generar con objeto de enviar correspondencia a los asegurados, como pero no limitada a: pólizas, condiciones generales o particulares del seguro, nuevas condiciones, renovaciones de pólizas, etc., en general cualquier tipo de comunicado a los clientes finales serán asumidos por parte de la Aseguradora.

Capacitaciones

La aseguradora se compromete a mantener permanentemente capacitados a RCI y al Intermediario, mediante un proceso que deberá ser presentado y acordado con RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. y el Intermediario. En la presentación de la propuesta deberá adjuntarse una metodología y cronograma para el desarrollo del presente numeral. Debe considerarse que es de alcance nacional y mínimo 2 veces al año.

Impuestos: MOBILIZE LEASE&CO S.A.S realizará y descontará las retenciones fiscales que indique la legislación tributaria vigente. El impuesto a las ventas que se origine en razón de la ejecución del futuro contrato se liquidará y registrará dentro de la facturación.

RCI Colombia Compañía de Financiamiento S.A. en su calidad de Agente Retenedor, retendrá el porcentaje establecido del IVA a título de retención, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto Tributario.

Legislación

El contrato será gobernado por las leyes de la República de Colombia y sometido a la jurisdicción ordinaria de este territorio.