

**LICITACIÓN 02 PARA SELECCIÓN DE ASEGURADORA
PARA LOS SEGUROS DE AUTOMÓVILES Y VIDA**

OCTUBRE 2018

PLIEGO DE CONDICIONES

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento , sociedad Colombiana, domiciliada en Envigado, convoca a las compañías de seguros legalmente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país los ramos de Automóviles y Vida con el fin de que presenten propuestas para la contratación de los seguros en calidad de tomador por cuenta de sus deudores, para amparar los riesgos asociados a los créditos y/o arrendamiento financiero y los bienes adquiridos a través de ellos. En este pliego se podrá hacer referencia a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento , como RCI y/o RCI Colombia.

ÍNDICE

1.	INSTRUCCIONES GENERALES	3
2.	OBJETO	4
3.	CRONOGRAMA	4
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
5.	ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS	8
6.	COASEGURO	10
7.	OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS	10
8.	PERMISOS Y AUTORIZACIONES	13
9.	RESPONSABILIDAD	13
10.	GRUPOS, RAMOS Y REQUISITOS	13
11.	CONDICIONES	14
12.	INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	16
13.	RECIPROCIDAD	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
14.	FLOTAS	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
15.	OBLIGACIONES POSTVENTA DE PÓLIZAS DE AUTOMOVILES	25
16.	CONFIDENCIALIDAD	26
17.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	27
18.	INDEMNIDAD	27
19.	RESPONSABILIDAD	27
20.	PROPIEDAD INTELECTUAL	27
21.	PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA(N) LA(S) A SEGURODORA(S) SELECCIONADAS	28
22.	PROCESO COBRO, FACTURACIÓN Y CONCILIACIÓN MENSUAL	29
23.	CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL	32
24.	RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO	32
25.	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	32
26.	CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.	32
27.	OTROS	32
28.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	33
29.	PROTECCIÓN DE DATOS	34
30.	CONTINUIDAD	34
31.	SARLAFT	34
32.	ANEXOS:	34

1. INSTRUCCIONES GENERALES

INSTRUCCIONES:

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

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 original y copia física (con el correspondiente índice y debidamente foliadas), y una copia digital PDF en USB. Todos los anexos técnicos deben ser enviados en archivo editable.
6. Los documentos físicos no deberán contener enmendaduras o tachones. En el evento de incumplimiento de estas condiciones el documento podrá rechazarse. En caso de encontrar diferencias entre la copia física y el original, será tomada en cuenta la información consignada en el original. En caso de encontrar diferencias entre las copias impresas y el medio magnético (USB) será tomada en cuenta la información consignada en el medio magnético.

2. OBJETO

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, desea asegurar los riesgos asociados a los créditos otorgados bajo los criterios y procedimientos establecidos por el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema financiero, el Decreto 673 de 2014 incorporado en artículo 2.36.2.1.1.1 del Decreto Único Financiero 2555 de 2010, la Circular Externa 029 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera, así como las demás normas concordantes y reglamentarias, por lo cual convoca a las compañías de seguros legalmente autorizadas para operar en el país en los ramos de Automóviles, Vida, con el fin de que presenten propuestas para la contratación de los seguros en los cuales RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento actúa como tomador por cuenta de sus deudores, en los grupos citados a continuación:

Grupo 1: Vida Grupo Deudores: Que ampare contra los riesgos de muerte e invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad (incapacidad total y permanente) de sus deudores.

Grupo 2: Automóviles Deudores: Que ampare el vehículo que garantice y pueda garantizar 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 S.A. Compañía de Financiamiento ha designado a Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A. RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento delega en él funciones de supervisión, seguimiento y control del cumplimiento de la presente selección. En este pliego se podrá hacer referencia a Willis Towers Watson Colombia Corredores de Seguros S.A. como corredor o intermediario.

4. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	FECHA
Publicación de invitación en prensa	30 de Octubre de 2018
Carta de manifestación de interés en participar en el proceso vía correo electrónico a Laura.Medina@willistowerswatson.com	31 de Octubre de 2018 hasta las 3:00 p.m.
Entrega del pliego a las aseguradoras por medio de correo electrónico a los e-mails registrados en la carta de manifestación de interés.	31 de Octubre de 2018 hasta las 5:30 pm
Formulación de preguntas al correo: Laura.medina@willistowerswatson.com y juan.bustamante@willistowerswatson.com	13 de Noviembre de 2018 hasta las 5:30 p.m.
Respuestas a preguntas	27 de Noviembre de 2018
Recepción de propuestas en la dirección Carrera 48 No. 20 -114 Piso 6 Oficina 648, Medellín de forma física y en USB	5 de Diciembre de 2018 propuestas de 2018 hasta las 4:00 p.m.
Sustentación de propuestas en Medellín en Cra. 49 No. 39 Sur 100, Envigado	10 de Diciembre de 2018
Comunicación de la adjudicación	27 de Diciembre de 2018
Reunión con las compañías seleccionadas (Definición logística y operativa)	3 de Enero de 2019

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 dos contactos: Nombre, cargo, dirección de correspondencia, Teléfono fijo/celular, correo electrónico. Esta comunicación deberá ser radicada en la fecha y lugar señalado en el cronograma antes presentado.

5.2 Entrega de pliegos

El pliego de condiciones será enviado a las aseguradoras que hayan radicado previamente la carta donde manifiestan su interés, a través de correo electrónico a las direcciones relacionadas en la carta 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.

5.4 Respuesta a preguntas

Se dará respuestas a las inquietudes planteadas por una sola vez, por las aseguradoras 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 física en original y copia, adicionalmente copia en memoria USB todos en sobre cerrado, las cuales serán recibidas en la dirección y hasta la fecha y hora indicadas en el cronograma. Posterior a esta fecha y hora establecidas no se recibirá ninguna propuesta.

Las aseguradoras podrán presentar propuestas para uno o todos los grupos. No obstante lo anterior, RCI se reserva la facultad de adjudicar a una aseguradora cualquiera de los grupos objetos del presente licitación.

Las Propuestas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con validez hasta el inicio de vigencia de las pólizas aquí licitadas.
- Cada una de las hojas deben estar debidamente numeradas en forma ascendente
- Debe contener índice de información que incluya los anexos.

La propuesta debe venir rotulada de la siguiente manera:

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento
Invitación para Selección de Compañía de Seguros
Carrera 48 No. 20 -114 Piso 6 Oficina 648
Nombre o Razón Social del Proponente
Dirección del Proponente
Grupo (s)
Teléfono del Proponente
Correo Electrónico del Proponente
Indicar si es Original o Copia

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 S.A. Compañía de Financiamiento 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.

Al presentar la propuesta, el proponente acepta la totalidad de los términos y exigencias descritas en la presente invitación.

5.7 Sustentación de propuestas

De acuerdo con el cronograma las aseguradoras serán citadas para hacer la presentación formal de la propuesta, en caso que RCI lo requiera.

5.7.1 Calificación de propuestas

Los criterios de calificación establecidos por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento cumplen con las políticas de riesgo, necesidades de servicio, precio, infraestructura y condiciones técnicas, que se determinen.

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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.

5.7.2 Adjudicación

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, 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 S.A. Compañía de Financiamiento y sus deudores, conforme las reglas objetivas establecidas en este pliego de condiciones.

Una vez surtido el proceso de calificación de las propuestas se comunicará de manera individual a cada aseguradora el resultado de la calificación. 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 S.A. Compañía de Financiamiento , 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 S.A. Compañía de Financiamiento a indemnizar o reconocer gastos en los que el proponente haya incurrido para la presentación de la propuesta.

5.8 Declaratoria de proceso desierto

La presente selección podrá declararse desierta en caso que RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento así lo considere, para todos los grupos o uno solo si así se considera. 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 S.A. Compañía de Financiamiento convocará a un nuevo proceso.

5.9 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.

5.10 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 borrones 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. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS

Todas las propuestas deben tener el siguiente orden de documentos:

Tabla de Contenido de la información presentada.

6.1 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. *(Ver Anexo 1) Carta de presentación de la propuesta.*

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.

6.2 Certificado de Existencia y Representación Legal

Expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que acredite al proponente como compañía Aseguradora autorizada para expedir la(s) póliza(s) de seguro objeto de la propuesta, tanto para compañías de seguros generales como para las de vida, con fecha de expedición no mayor de treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre de la licitación.

6.3 Balances y Estados de Pérdidas y Ganancias

Al 31 de diciembre de 2017, aprobados por la Asamblea de Accionistas, y firmados por el representante legal y el revisor fiscal tanto para compañías de seguros generales como para las de vida.

6.4. 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, de conformidad con lo siguiente:

Beneficiario:	RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento
Garantizado:	Compañía proponente
Vigencia:	Desde la fecha de presentación de la propuesta e igual a la vigencia de la misma.

Valor asegurado: COP \$ 5.000.000.000

En el momento de la presentación de la propuesta deberá anexarse el original de la correspondiente garantía 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:

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

6.5 Certificados de Experiencia

El proponente deberá adjuntar 3 certificaciones de clientes del sector financiero con los cuales se tienen contratadas o se han tenido contratadas las pólizas de los ramos objeto de la presente licitación en los últimos dos años, obligatorio para Grupo 1 y Grupo 2

Estas certificaciones deben contener, el nombre del cliente, ramos contratados, valor de las primas, vigencia de las pólizas, número de pólizas, 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 cada uno de los anteriores aspectos, así como una evaluación general en el mismo sentido.

Para esto, se deberá utilizar el formato contenido en el *(Anexo 2) Modelo Certificación Experiencia*.

6.6 Certificación de entrega de información

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 conforman los ramos objeto de la selección de la siguiente forma:

- Con una periodicidad mensual, de acuerdo con lo solicitado en los informes abajo relacionados.
- Un consolidado final al término de la primera vigencia 2019-2020, 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 en medio magnético (USB) para cada una de las pólizas que conforman los ramos objeto de este proceso.

6.7 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 y enviado en original y copia. *(Anexo 3) Modelo Acuerdo de confidencialidad*.

6.8 Certificado de suficiencia y equidad

Este certificado deberá ser suscrito por el representante legal donde se manifieste que la propuesta cumple con los principios de suficiencia y equidad establecidos en la Circular Externa 029 de 2014.

6.9 Copia del registro único tributario

6.10 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.

6.11 Las Aseguradoras deberán entregar completamente diligenciado los anexos con los slips editables 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. No se aceptan respuestas en formatos diferentes al suministrado en los anexos.

Oferta Económica: Las aseguradoras presentarán sus ofertas así:

Para Grupo 1 un valor de pesos por millón.

Para Grupo 2 en un valor en tasa porcentual (con 2 decimales) por marca-línea, zona de circulación, modelo y antigüedad.

Dicha oferta deberá incluir y discriminar la contraprestación pagada a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento por su gestión y la Comisión del Corredor. La oferta económica deberá expresarse en letras y números. En caso de contradicción, prevalecerá la información en letras.

La información requerida para realizar la propuesta para el Grupo 1 se encuentra en el *(Anexo 4) Grupo 1_Slip de condiciones Seguro de Vida (Anexo 5) Grupo 2_Slip de condiciones Seguro de Autos*

Para tal efecto deberán diligenciar el *Anexo 4* Slip de condiciones para el Grupo 1 y el *Anexo 5* Slip de condiciones para el Grupo 2.

6.12 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, 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.

6.13 Demás anexos solicitados en la propuesta en su respectivo orden. (Anexo 2, 3, 4, 5, 6,12, 20), plan de capacitación, plan de continuidad

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. OBLIGACIONES DE LAS ASEGURADORAS

Son obligaciones de Las aseguradoras adjudicatarias las siguientes:

- a)** Constituir las pólizas de los ramos contratados, y entregar los textos, condicionado particular, general y caratula de la póliza 30 días antes del inicio de vigencia.
- b)** Empezar todas aquellas gestiones necesarias para la correcta prestación del servicio.
- c)** Designar personal idóneo y exclusivo (de acuerdo con lo solicitado en cada grupo) para la ejecución del futuro contrato y atención de la cuenta. Este personal estará bajo la total y exclusiva dependencia y dirección de la aseguradora.
- d)** No divulgar o modificar la información proporcionada por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento con terceros.

- e) Conservar la información proporcionada por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento bajo estricta confidencialidad, de igual manera, la información obtenida en virtud de la ejecución de los servicios prestados, entregándola solamente a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento
- f) Constituir las pólizas requeridas por parte de RCI para la ejecución del futuro contrato.
- g) 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.
- h) Responder por su cuenta y riesgo de 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 S.A. Compañía de Financiamiento durante la ejecución del futuro contrato.
- i) Aplicar las mejores prácticas en el manejo de Recursos Humanos y de su actividad en la ejecución del futuro contrato.
- j) Elaborar y entregar a los funcionarios designados por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y personal de los concesionarios, material de ayuda ventas impreso 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 serán documentos con la información completa requerida sobre los seguros para la adecuada y responsable venta de los mismos. Todo el material entregado debe ser revisado y aprobado por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento . Las aseguradoras deben asumir estos costos de impresión de los ayuda ventas para cada asesor y deben ser actualizados y entregados 4 veces al año. Los ayuda ventas deben contener el logo de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y seguir los lineamientos de su imagen de marca. El costo del envío del material de ayuda ventas debe ser asumido por la aseguradora adjudicataria.
- k) Elaborar y entregar material merchandising para entrega a clientes. El tipo de material será concertado con RCI, su volumen deberá corresponder a los clientes atendidos, el envío al lugar donde se encuentra el asesor RCI correrá por cuenta de la aseguradora. Esto deberá hacerse 4 veces al año y debe incluir el logo de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento . La fecha límite para el envío de este material será máximo de tres meses posteriores a la adjudicación de este contrato. El costo del envío del material merchandising debe ser asumido por la aseguradora adjudicataria.
- l) Otorgar la cobertura a los clientes en las pólizas colectivas de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento desde que RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 S.A. Compañía de Financiamiento ,
- m) Aceptar la inclusión de los clientes en las pólizas colectivas de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento que habiendo presentado endoso de las pólizas de seguro de vida sin diligenciamiento de formato de asegurabilidad y/o auto a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento no presenten la debida renovación del endoso por cualquier causa al momento del fin de su vigencia, esto aplicará para toda la vida del crédito. En el caso de vida aplicará de acuerdo con el criterio de automaticidad explicado más adelante; Para automóviles no se requerirá inspección ni carta de no siniestro La aseguradora aceptará la cancelación de la cobertura otorgada de forma retroactiva sin cobro de prima, para aquellos casos que por temas comerciales o presentación de endoso deba realizarse este procedimiento con un plazo máximo de noventa días.
- n) La aseguradora adjudicataria deberá garantizar la continuidad de cobertura bajo los mismos términos, condiciones y tarifas que actualmente trae la cartera.
- o) Los términos, condiciones y tarifas otorgados para cada uno de los asegurados se sostendrán durante la vigencia del crédito. En el caso del seguro de auto la aseguradora deberá garantizar la continuidad de cobertura en todo momento, así como las condiciones y los términos de la póliza.
- p) La aseguradora no podrá revocar ningún tipo de póliza cuyo beneficiario sea RCI Colombia, 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 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.

- q) 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.
- r) Capacitar de manera permanente y a su costo, a los funcionarios de RCI y fuerza comercial 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.
- s) 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 o por intermedio de un funcionario de RCI, con ocasión de las pólizas de seguro que se expidan, 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. 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
- t) La Aseguradora Adjudicataria deberá contar con un plan de continuidad 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 pólizas de forma manual, la contingencia de personas, 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.
- u) En el evento en que la aseguradora tenga un producto suscrito bajo cualquiera de las líneas de RCI, se compromete que frente a cualquier revocatoria el riesgo será incluido dentro de la póliza del programa desde la fecha misma de revocación.
- v) La aseguradora se compromete a no emitir pólizas por fuera del programa de RCI o Renault Seguro a los vehículos vendidos por los concesionarios Renault.
- w) La aseguradora deberá asistir a las reuniones con los concesionarios en temas relacionados con el programa, siempre acompañado de un funcionario de RCI, corredor de seguros y/o pots venta Sofasa.
- x) Sera responsabilidad de la aseguradora presentar cifras anuales de sus estados financieros, P&G de la compañía, así como resultados de la cuenta. Para esto deberá citar a un comité anual.
- y) La aseguradora deberá garantizar una opción en su línea de atención a clientes, exclusiva para los clientes de los seguros objetos de ésta licitación. Esta opción deberá poder dar solución a las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes de información de los clientes, además de atender las

reclamaciones por siniestro. Esta opción deberá estar enlazada con la línea de atención a clientes de RCI Colombia, es decir la llamada del cliente a la línea de atención de RCI será atendida directamente por el call center de la aseguradora.

9. 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.

10. 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.

11. GRUPOS, RAMOS Y REQUISITOS

GRUPO 1:

Ramo: Vida Grupo deudores

Requisitos:

Las Aseguradoras deberán demostrar que tienen presencia física y cuentan con red en las principales ciudades del país, la cobertura debe abarcar como mínimo: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Pereira, Ibagué, Manizales y por lo menos presencia física o convenio de servicio médico para evaluación de ingreso de asegurados en el 50% de las siguientes ciudades (en adelante "las Otras Ciudades"): Cartagena, Valledupar, Armenia, Pasto, Tunja, Apartadó, Buenaventura, Cúcuta, Tuluá, Cartago, Montería, Sincelejo, Cauca, Sogamoso, Duitama, Neiva, Florencia, Ipiales, San Gil, Florida Blanca, Zipaquirá, Popayán, Buga, Chiquinquirá, Fusagasugá, Santa Marta, Riohacha, Villavicencio; La Aseguradora en caso de requerir una toma de exámenes por fuera de la Red Médica o convenio aplicará la modalidad de reembolso, con un plazo máximo de 15 días calendario.

La red médica de la aseguradora debe contar con la capacidad suficiente para atender el proceso de evaluación médica de los clientes objeto de la póliza de vida deudores.

Para ello las Aseguradoras deberán diligenciar (*Anexo 6*) *Red de Oficinas Servicio Médico*

La cobertura del seguro de vida debe iniciar desde el momento en que RCI efectúa el desembolso, realiza la aprobación del crédito y/o autoriza la entrega del vehículo.

GRUPO 2:

Ramo Automóviles

Requisitos:

- Inspecciones y atención de siniestros:

La aseguradora deberá garantizar el servicio en materia de inspecciones, asistencias, atención de siniestros, etc. en todas las ciudades donde RCI ofrezca sus productos y desarrolle su operación. Así mismo, si durante la ejecución de la presente selección, se realiza la apertura de nuevas oficinas o

puntos; o comience el ofrecimiento de sus productos en otras ciudades, la aseguradora deberá poner a disposición toda la infraestructura, garantizando la atención, ya sea con personal propio o establecer convenios con terceros para prestar la atención.

La Aseguradora aceptará la inspección de vehículos usados realizada por los especialistas de los concesionarios de la Red de concesionarios Renault.

En los casos en que las inspecciones no se puedan suministrar directamente por la red de concesionario Renault, se aceptará las inspecciones a domicilio de las compañías seleccionadas en un máximo de 4 horas desde que se solicita la inspección a la compañía de seguros.

Nota: Para este grupo podrá realizarse la adjudicación de una o varias aseguradoras, de acuerdo con el criterio de calificación de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento .

La cobertura de la póliza de auto debe iniciar desde que RCI 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 y sin que ello implique el reconocimiento de primas por parte de RCI Colombia.

- Características de las propuestas a presentar:

Para el ramo de automóviles se presentaran de acuerdo como se presenta en el anexo: **Slip de condiciones Autos.**

Tipos de póliza: Súper Básica, Básica, Full.

Modelos de tarificación:

Tasa única por: Línea de vehículo, zona de circulación, modelo y antigüedad.

Tarifa perfil: Con descuento por flota RCI.

Tarifa perfil: Con descuento por bonificación del cliente.

Vigencia: Anual y/o multianual. La(s) aseguradora(s) que dentro de su propuesta incluyan la póliza multianual recibirán puntos adicionales dentro de la calificación de la licitación. Quienes no presenten la alternativa agradecemos explicar la razón.

Flotas: La aseguradora adjudicataria se compromete a realizar una cotización específica según las condiciones propias del negocio 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. Adicionalmente, la aseguradora deberá otorgar descuentos por rangos de la sumatoria de los valores de los vehículos a financiar.

Seguros adicionales: Si dentro del desarrollo ordinario del negocio de RCI se requieren seguros o coberturas diferentes a las aquí contempladas, RCI podrá adicionar al contrato producto de esta licitación las pólizas, 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.

12. CONDICIONES

12.1 Intereses y bienes a asegurar

Grupo 1: Tiene como objeto el aseguramiento de los deudores, avalistas y/o codeudores de las operaciones de crédito o arrendamiento financiero que sean tomados a través de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento La información necesaria sobre RCI para que puedan presentar las propuestas, se encuentra en el *(Anexo 7) Grupo 1_ Información para presentar propuestas*

Grupo 2: Tiene como objeto el aseguramiento de los vehículos nuevos marca Renault y usados multimarca tomados a través de una operación de crédito o arrendamiento financiero con RCI Colombia

S.A. Compañía de Financiamiento . Las condiciones específicas de contratación de los seguros se encuentran en el (Anexo 8) Grupo 2_ Información para presentar propuestas

12.2 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. Esta vigencia no será prorrogable, teniendo en cuenta que cada dos años RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento deberá realizar proceso licitatorio.

La vigencia del contrato celebrado se contará a partir de la firma del mismo.

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

12.3 Servicios de administración y de recaudo.

Dado que RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento gestiona directamente el recaudo y pago de las primas, la Aseguradora deberá otorgar como mínimo respecto de cada uno de los grupos que conforman los ramos licitados:

Grupo 1/ Vida deudores: Un mínimo por servicios de administración y recaudo a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento del 47,7% (más IVA) sobre el valor de las primas emitidas y recaudadas antes de IVA.

Comisión del intermediario: 2% de las primas totales emitidas y recaudadas por concepto de corretaje. Este concepto no tiene IVA.

Grupo 2/ Automóviles: Un mínimo por servicios de administración y recaudo del 20% (más IVA) sobre el valor de las primas emitidas.

El esquema, pago y distribución de esta comisión será acordado entre RCI y la aseguradora adjudicataria.

Comisión del intermediario: 2% de las primas totales emitidas y recaudadas por concepto de corretaje. Este concepto no tiene IVA.

En adición al 22%, la aseguradora deberá proponer un plan de incentivos para los vendedores del concesionario y los asesores RCI por cada póliza vendida. Esto tendrá un puntaje relevante dentro de la calificación. Obtendrá mayor calificación la aseguradora que presente el mejor plan de incentivos.

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 del grupo 2 /Automóviles, dado que en caso de requerirse de acuerdo con la estrategia de comercialización o póliza 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.

12.4 Participación de utilidades

Las aseguradoras deberán proponer un esquema de participación de utilidades aplicable a cada grupo, la forma y periodicidad cómo se liquidaría la misma. Esta fórmula deberá estar en función de dos variables: primas y siniestros.

Primas: Primas recaudadas en el periodo antes de IVA

Siniestros: Siniestros pagados en el periodo + Variación neta de las reservas del periodo.

La fórmula deberá ser expresado en los siguientes términos:

$$PU = _ \% * (_ \% * \text{Primas} - \text{siniestros})$$

En caso de que en algún periodo la vigencia de cualquiera de las pólizas sea inferior a un año, la participación de utilidades ofrecida deberá ser reconocida en forma proporcional a la vigencia transcurrida hasta la fecha de terminación de la respectiva póliza. En el anterior evento, la vigencia que se tendrá en cuenta no será la vigencia anual sino la vigencia transcurrida hasta la fecha de la terminación de la póliza.

Se deja establecido que el esquema de participación de utilidades, tendrá plena vigencia en cualquier evento de terminación de la póliza, incluyendo la no renovación o revocación de la misma.

Se aclara que **RCI** no participará de las pérdidas que arroje el resultado técnico de los ramos objeto de la licitación.

12.5 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 S.A. Compañía de Financiamiento, cinco (5) 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 \$ 5.000.000.000. Con una vigencia igual a la duración del contrato y 4 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 4 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.

Nota: La Aseguradora seleccionada hará entrega a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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.

13. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

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

La aseguradora seleccionada, suministrará la infraestructura necesaria para cotizar y emitir las pólizas desde el sistema RCI y/o Intermediario. La información básica será enviada al servidor de la compañía adjudicataria con la información para brindar la cobertura al cliente deudor RCI, y garantizará que los certificados y/o las emisiones realizadas a través del sistema RCI y/o intermediario, otorguen la misma cobertura que la expedida por la aseguradora.

La información que RCI a través de Willis enviará a la aseguradora tendrá las siguientes condiciones (ver Anexo 9) *Vida_Autos_Base de Datos de producción*.

Para el grupo 1 la herramienta aportada por la Aseguradora debe estar en capacidad de generar una certificación para cada cliente que contenga mínimo la siguiente información: datos del cliente (nombre, tipo de id, número de identificación), datos del riesgo asegurado (nombre, tipo de id, número de identificación, tomador, beneficiario), valor asegurado por valores de prima, extra primas si aplica, coberturas, exclusiones y versión del condicionado general aplicable.

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

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, la Aseguradora 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.

13.1 Sistema para Elaboración de Cotizaciones

Seguro de Vida: Para estos seguros se tendrá una prima fija por millón de pesos desembolsado y por ende su cálculo será realizado por el aplicativo RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento para cada uno de los clientes. La prima fija por millón desembolsado será la definida para la adjudicación de este contrato y no podrá ser cambiada durante la vigencia del contrato ni durante la vigencia del contrato del crédito.

La aseguradora aceptará el formato de asegurabilidad propuesto por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento para el seguro de vida. (*Anexo 10) Solicitud de asegurabilidad Vida*

La cotización se realizará en el sistema RCI y el cálculo de la prima será=Valor Desembolsado del crédito X tasa única por millón (sin periodo de carencia)

La aseguradora deberá incorporar en su sistema liquidación de prorratas, de acuerdo con la fórmula entregada por RCI.

Seguro Automóvil: En un primer momento la cotización se realizará bajo un modelo manual bajo el cual, se integrara en el sistema RCI las tasas suministradas por la aseguradora que deberá determinarse máximo en función de las siguientes variables: línea de vehículo, zona de circulación, modelo y antigüedad.

En un segundo momento la aseguradora deberá estar en capacidad de desarrollar junto con RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento una conexión WEB SERVICE con los aplicativos de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y/o del corredor, que permita ingresar los datos necesarios para la elaboración y expedición de las cotizaciones en tarifa perfil para los clientes. En este caso deberá cotizarse dos opciones: una especialmente diseñada para la flota aquí licitada con descuento del 30% y otra tarifa perfil aplicando el descuento del cliente, estas opciones de tarificación deberá aplicar para todos los tipos de pólizas solicitados

La herramienta Web Service debe estar disponible desde el inicio de la vigencia del periodo licitatorio y aplicará desde el momento en que RCI considere su implementación.

Una vez incorporado el sistema Web Service se deberá continuar con el modelo manual (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.

Siempre deberá garantizarse que se sostenga la tarifa cotizada al cliente, a menos que éste de su aprobación en contrario.

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

La aseguradora deberá incorporar en su sistema liquidación de prorratas, de acuerdo con la fórmula entregada por RCI.

Las tasas y tarifas, se revisarán cada tres meses por parte del corredor con el fin de mantener competitivas las condiciones del producto, se tendrán en cuenta para el análisis las 5 compañías más representativas del mercado, donde se evaluarán los criterios del mercado y los resultados de la cuenta para que de común acuerdo se logre mantener los resultados esperados. De forma mensual la aseguradora deberá presentar un comparativo de las tarifas del programa Vrs. sus productos individuales; sin embargo, en el momento que se presenten condiciones excepcionales de mercado se realizará el proceso anterior de forma prioritaria.

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.

Las Compañías deberán adjuntar las condiciones técnicas según formato descrito en el *(Anexo 12) Tasas Seguro de Autos e información para cotizar tarifa perfil.*

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.

Para las campañas de seguros que quiera realizar RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, 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 de suscripción para dichas campañas, previa entrega por parte de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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. La tarifa debe ser única para todos los vehículos, por grupo de vehículos o en su defecto debe ser una por familia de vehículo.

Estas condiciones hacen parte integral del programa de marca "Renault Seguro", donde la o la(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) entrarán a hacer parte del panel de aseguradora(s) con quienes se comercializan los seguros de vehículos no financiados por RCI, bajo la estrategia Stand Alone.

Las cotizaciones entregadas a los clientes tendrán una validez mínima de 3 meses.

La aseguradora aceptará el formato de asegurabilidad propuesto por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento para el seguro de vida. *(Anexo 11) Solicitud de asegurabilidad Autos*

13.2 Sistema para Expedición de Pólizas

Las Aseguradoras seleccionadas deben contar con un sistema que le permita expedir y entregar a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y/o Intermediario y/o el cliente, la póliza o pólizas expedidas y/o los certificados correspondientes.

Adicionalmente, deberá estar en capacidad de incluir su protocolo de conexión Web Service para conectarse con los diferentes aplicativos que RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento o su intermediario disponga para el desarrollo del programa.

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento expedirá el certificado de dicha póliza y las aseguradoras aceptarán las proformas elaboradas por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento para entregar al cliente el certificado y/o póliza según condiciones pactadas.

Posterior a la expedición de la póliza y/o entrega del certificado por parte de RCI, se enviará la información básica a la compañía seleccionada; esto sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado y/o póliza entregada al cliente como evidencia de cobertura.

La aseguradora 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 dos días hábiles siguientes al envío de la información.

13.2.1 Para Vida:

Amparo Automático

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y/o su intermediario verifican las condiciones de automaticidad de la declaración de asegurabilidad, si cumple con las condiciones de automaticidad y si la operación de crédito o arrendamiento financiero es favorable, expide el certificado de vinculación en el momento de diligenciar la documentación para el desembolso del crédito; esto sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado y/o póliza entregada por RCI al cliente como evidencia de la cobertura. El archivo plano se enviará de forma mensual vencida, como se explica en el punto de facturación del presente pliego. En caso de errores u omisiones aplicará la Cláusula de Errores y Omisiones del futuro contrato.

El intermediario enviará un archivo plano a la compañía adjudicataria con la información básica de los clientes que adquirieron el seguro de vida a través de RCI, durante los primeros 5 días calendario del mes siguiente al mes de producción de dichas pólizas. Lo anterior sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado entregado al cliente como evidencia de la cobertura.

Aprobación Especial y Exámenes Médicos.

Para los créditos no cubiertos por el amparo automático explicado más adelante, que requieren exámenes médicos o aprobación con extraprima, la información será remitida al Intermediario quien realizará la gestión encaminada a brindar cobertura al cliente. Para esto la aseguradora informará la Tabla de padecimientos previamente entregadas con las extra primas correspondientes. Esto facilitará la aprobación de seguros para casos que superen la aprobación automática. (Tablas de padecimientos y extraprimas)

Si los padecimientos declarados requieren la presentación de exámenes médicos y/o clínicos por parte del cliente, la compañía adjudicataria pondrá a disposición del Intermediario la red de atención médica. Las citas para los procesos médicos, serán concertadas entre el Intermediario, la aseguradora y el cliente, y deberán ser otorgadas por las prestadoras del servicio en un periodo no mayor a dos (2) días hábiles.

Un día (1) hábil posterior a la realización del examen, la aseguradora adjudicataria deberá informar en un documento proforma, las condiciones de asegurabilidad o no, que se le otorgaran al cliente. *(Anexo 13) Carta de Aprobación o rechazo del seguro vida.*

La extraprima estará dada en porcentaje y la aseguradora debe presentar su tabla propuesta.

(Anexo 14) Certificado de seguro de vida para créditos dentro del amparo automático

(Anexo 15) Certificado de seguro de vida para créditos por fuera del amparo automático

13.2.2 Para Autos.

Nuevo

La aseguradora adjudicataria otorga amparo automático bajo las siguientes consideraciones: Amparo automático para vehículos 0 Kilómetros desde que RCI efectúa el desembolso, realiza la aprobación del crédito, autoriza la entrega del vehículo o el concesionario genera la factura al cliente.

Amparo automático de equipos y accesorios: Todos los accesorios quedan asegurados automáticamente dentro de la póliza.

El funcionario RCI verifica si el crédito es favorable para desembolso y procede a generar el certificado en el momento de la firma de los documentos para desembolso.

El intermediario enviará un archivo plano al email indicado por **la aseguradora adjudicataria** con la información básica; esto sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado y/o póliza entregada al cliente como evidencia de la cobertura. El archivo plano se enviará en la mañana del día hábil siguiente al día del desembolso de la operación.

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 dos días hábiles siguientes al envío de la información

Una vez incorporado el sistema Web Service se cotizará en la modalidad de póliza tarifa perfil: con descuento por flota RCI y/o tarifa perfil con descuento por bonificación del cliente.

Usado Renault

El funcionario RCI verifica si el crédito es favorable para desembolso y procede a expedir el certificado en el momento de la firma de documentos para desembolso.

El intermediario enviará un archivo plano al email indicado por **la aseguradora adjudicataria** con la información básica; esto sin perjuicio del amparo automático, ni del certificado y/o póliza entregada al cliente como evidencia de la cobertura. El archivo plano se enviará en la mañana del día hábil siguiente al día del desembolso de la operación.

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 dos días hábiles siguientes al envío de la información

Amparo automático de equipos y accesorios: Todos los accesorios quedan asegurados automáticamente dentro de la póliza.

El valor asegurado será el valor de la factura.

Una vez incorporado el sistema Web Service se cotizará en la modalidad de póliza tarifa perfil: con descuento por flota RCI y/o tarifa perfil con descuento por bonificación del cliente.

Usado Multimarca

El sistema RCI reportará al Intermediario los vehículos Multimarca que ingresen en el sistema y tengan aprobación de Crédito. El Intermediario solicitará la cotización de la póliza a la aseguradora adjudicataria, quien responderá en un máximo de 2 horas y una vez el cliente RCI acepte las condiciones, RCI ingresará el valor de la póliza en el crédito y emitirá el certificado de seguro al cliente

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 dos días hábiles siguientes al envío de la información

La Aseguradora Adjudicataria deberá tener un plan de contingencia para atender las fallas que puedan afectar el proceso de expedición, el cual deberá ser presentado a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento luego de la adjudicación, pero antes del inicio de vigencia de las pólizas. Si el plan de contingencia involucra la expedición de forma manual, las Aseguradoras deberán garantizar que una vez restablecido el sistema se reintegrarán al mismo.

Una vez incorporado el sistema Web Service se cotizará en la modalidad de póliza tarifa perfil: con descuento por flota RCI y/o tarifa perfil con descuento por bonificación del cliente.

LAS PARTES acuerdan que el valor asegurado para el primer año es el valor registrado en la factura del vehículo. Luego de este año el valor asegurado es el valor comercial del vehículo o saldo insoluto de la deuda, el que sea mayor.

13.2 Clausula 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 y aplicará en cualquier momento del mismo, tanto para la masa actualmente asegurada como para las inclusiones posteriores. Queda claro entonces que cualquiera de las situaciones descritas anteriormente no se constituyen en impedimento para la indemnización efectiva de una reclamación o para el reconocimiento de un valor.

13.3 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. Igualmente deberá presentar un modelo de los informes veinte (20) días calendarios antes del inicio de vigencia, los cuales deberán responder a los formatos solicitados por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y estarán sujetos a las observaciones y cambios solicitados por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento . 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 S.A. Compañía de Financiamiento .

La(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) deberá(n) entregar al Intermediario los informes correspondientes de producción, recaudos, cartera, siniestros, renovaciones y revocaciones, los primeros 10 días de cada mes posterior al periodo evaluado. Los periodos evaluados tendrán una periodicidad mensual, semestral y anual.

Los tiempos de entrega serán detallados en el:

(Anexo 17) Acuerdos de Niveles de Servicios de Seguro de Vida

(Anexo 18) Acuerdos de Niveles de Servicio de Seguro de Autos.

Los informes deberán contar como mínimo con la siguiente información

Información General:

- Primas por ramo
- Valor asegurado por ramo
- Detalle del número de asegurados por ramo
- Salvamentos (si aplica)
- Recobros (si aplica)
- PYG de la cuenta por cada uno de los ramos
- Calificación de los clientes

Información de siniestros:

Para autos: Discriminado por concesionario, sala, línea de vehículo.

- Numero de siniestro del periodo
- Número de siniestros acumulados de la vigencia: discriminado en avisados y con orden de reparación.
- Ramo
- Tipo de Póliza
- Valor asegurado
- Valor asegurado en accesorios, en el caso de vehículos
- Cedula /NIT del asegurado o locatario
- Nombre del asegurado
- Placa para vehículos
- Amparo afectado y valor.
- Fecha de siniestro
- Fecha de radicación del reclamo
- Valor reclamado
- Estado del siniestro.(Pendiente de documentación/ Estudio/Objetado: Motivo de objeción/Pagado)
- Valor pagado o reservado discriminado en mano de obra y repuestos.
- Tiempo de estudio y respuesta por siniestro
- Días promedio de reparación.
- Otra información adicional
- Porcentaje de siniestralidad de la póliza
- Calificación de los talleres: servicios, tiempos de entrega.

Información de reclamos quejas y novedades para grupo 1 y grupo 2:

- Relación de reclamos, quejas, peticiones y novedades por tipo y estado de cada una. (recibidas, procesadas o pendientes) y recibidas por todos los medios de atención incluido call center.

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.

13.4 Información sobre el proceso de Renovación

Para vida:

La vigencia será igual al plazo del crédito y esta cambiará únicamente si el cliente decide cancelar el crédito anticipadamente o si decide endosar una póliza durante el plazo del crédito. La aseguradora se compromete a sostener las primas durante la vigencia del crédito. Estas primas no pueden variar entre renovaciones ni durante la vigencia de la póliza, es decir, la aseguradora se compromete a sostener la misma tasa por millón con la cual fue suscrito el riesgo.

Para autos

La renovación será automática, el intermediario enviará la base de renovación a la compañía. La compañía deberá enviar los registros cotizados con su respectiva prima y valor asegurado actualizado.

Dicho proceso se hará con dos meses de antelación al vencimiento de cada póliza.

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 dos días hábiles siguientes al envío de la información

La aseguradora se compromete a aceptar el proceso de renovaciones estipulado por RCI y el corredor de seguros, de acuerdo con la planeación ya establecida, la cual será presentada a la aseguradora (s) seleccionada (s)

Bajo cualquier supuesto de renovación, **la aseguradora** adjudicataria acepta que el cliente siempre será de **RCI** y está no podrá usar la base de datos de RCI 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**, son y seguirán siendo de **RCI**, y en igual caso **la aseguradora** adjudicataria no podrá contactar al cliente y ofrecerle sus servicios.

En caso 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 corredor en cualquier momento.

13.5 Otras solicitudes en lo referente a sistemas de información

La(s) Aseguradora(s) Adjudicataria(s) deberá(n) asignar los recursos necesarios para que a partir de la adjudicación del proceso, sus sistemas de información reciban y respondan en forma electrónica la información que se requiera para la ejecución del contrato celebrado, los cuales se realizarán en su propia red o sobre internet a través de servicios web, dependiendo de los requerimientos de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento

13.6 Personal para la atención de la cuenta

La aseguradora deberá poner a disposición de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 personales, que garanticen el buen manejo de la cuenta y los resultados.

Las aseguradoras destinarán al menos el siguiente personal para la atención de la cuenta para el grupo 1:

- a) Un director responsable de la operación en general localizado en la ciudad de Medellín
- b) Un funcionario responsable de las labores operativas localizado en la ciudad de Medellín
- c) Un funcionario para la atención de siniestros.
- d) El call center deberá contar con una opción en el menú de entrada única para los clientes de RCI.

Las aseguradoras destinarán por lo menos el siguiente personal **exclusivo** para la atención de la cuenta para el grupo 2, dependiendo de su participación en el volumen de riesgos.

- a. Mínimo un director responsable de la operación en general (Medellin) dedicado exclusivamente.
- b. Mínimo Coordinador operativo localizado en la ciudad de Medellin dedicado exclusivamente.
- c. Mínimo tres funcionarios responsables de las labores operativas localizados en la ciudad de Medellin. (para los procesos operativos tales como, renovaciones, inclusión endosos masivos, cancelaciones, cotizaciones masivas, modificaciones, cobros, conciliación, entre otros)
- d. Funcionario para la atención integral por regional (4 zonas en el caso en que se hagan aperturas de nuevas zonas, se informará para que la aseguradora haga el ajuste respectivo en el número de funcionarios).
- e. El call center deberá contar con una opción en el menú de entrada única para los clientes de RCI.
- f. Mínimo 3 expedidores de pólizas que garantice el cumplimiento de los ANS.

Estas personas deben estar disponibles para la atención de la cuenta, con ubicación en Medellín o donde RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento disponga, con el fin de realizar la coordinación logística para la implementación del programa.

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento podrá solicitar a las aseguradoras la designación de nuevo personal (sin que se requiera que sea exclusivo) 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. Dicho personal deberá estar radicado en la misma ciudad donde se encuentre radicada RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento , actualmente Medellín.

El número mínimo de funcionarios indicados anteriormente será modificado por RCI. 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 20 y entregar el mismo a RCI.

13.7 Asignación de la cartera:

La cartera existente se cederá a otra aseguradora únicamente en el caso en que la aseguradora que tiene suscrita esta cartera actualmente no se presente o no quedé seleccionada dentro del proceso de licitación. La asignación de esta cartera, estará bajo potestad de RCI y en todo caso se dará preferencia a la aseguradora seleccionada dentro de la licitación que presente mejores condiciones.

13.8 Expedición y entrega de pólizas iniciales

La Aseguradora se compromete a entregar a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y al intermediario con al menos diez (10) días calendario antes del inicio de vigencia, las pólizas matrices definitivas (condiciones Generales y Particulares) de los ramos adjudicados.

La Aseguradora Adjudicataria enviará por correo electrónico la información del cambio de aseguradora, así mismo su call center deberá estar preparado para recibir las llamadas por PQRS derivadas de este cambio, enviará la carátula de la póliza y los condicionados a los clientes RCI. Igualmente entregará información adicional relativa al contrato de seguros. Para la entrega se tendrá un plazo de 3 días hábiles. Toda la información entregada al cliente debe contener el logo de RCI Colombia.

13.9 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.

De igual forma, deberá asignar los recursos necesarios para que a partir de la adjudicación del proceso, sus sistemas de información reciban y respondan en forma electrónica la información que se requiera para la ejecución del contrato celebrado, las cuales se realizarán en su propia red o sobre internet a través de servicios web, dependiendo de los requerimientos de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento

13.10 Titularidad de las bases de datos y sus clientes

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 y así mismo es la única facultada para tener el contacto y manejo de los mismos. 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 S.A. Compañía de Financiamiento . En caso de terminación de la relación comercial entre la aseguradora adjudicataria y RCI, la aseguradora deberá devolver las bases de datos suministradas por RCI 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.

14. OBLIGACIONES POSTVENTA DE PÓLIZAS DE AUTOMOVILES - RECIPROCIDAD

La aseguradora adjudicataria se compromete a incluir dentro de sus proveedores a todos los concesionarios Renault, con el fin de que todos los vehículos de esta marca o de vehículos usados de la marca vendidos en dichos concesionarios que soliciten alguna reparación, se asignen en primera medida al taller del concesionario donde se compró el vehículo. 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 RCI, en los casos en que ésta 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 en el cual manifiesta 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 la póliza de seguros de vehículos La aseguradora adjudicataria se obliga a lo siguiente:

1. Reciprocidad en siniestros PPD (Perdida parcial por daños) al 100% sobre las pólizas al concesionario que emita las pólizas para vehículos nuevos y vehículos usados de la marca Renault.
2. Reciprocidad en siniestros PPD (Perdida parcial por daños) al 95% sobre todas las pólizas emitidas a la Red Autorizada RENAULT.

3. Reciprocidad en siniestros PTH (Perdida total por hurto) y PTD (Perdida total por daños) los vehículos entregados en caso de indemnización por reposición del vehículo, la aseguradora se compromete a realizar la compra del mismo en el concesionario que emitió la póliza
4. Presentar un informe sobre la tasa de siniestralidad de la marca.
5. Presentar un informe mensual de todos los siniestros que contenga la siguiente información:
 - o Fecha de Siniestro
 - o Fecha Autorización Reparación
 - o Placa del Vehículo
 - o Línea (versión del vehículo)
 - o Modelo del Vehículo
 - o Nombre del Taller Reparador
 - o Ciudad del taller Reparador
 - o Nombre del proveedor de Repuestos
 - o Valor Compra Repuestos
 - o Valor Compra Mano de Obra
6. Presentar un informe mensual de indicadores de la compañía por taller (no concesionario agrupado) concesionario sobre tiempos de suministro de repuestos, e Índice de Reparabilidad, tiempo de permanencia y costo medio.
7. Informe Trimestral de las encuestas NPS desarrolladas para los concesionarios RENAULT.
8. Informe trimestral de los valores de mano de obra por taller.
9. Informe mensual sobre el costo medio de reparación (Mano de obra y repuestos) por taller.
10. Se dará una puntuación adicional a la compañía de seguros que además de las pólizas objeto de esta licitación incluya para el envío a reparación a los talleres de la marca, los vehículos de la marca asegurados en su portafolio al momento de presentar la licitación. Se deberá informar el número de vehículos marca Renault que tienen en su cartera y compromete.
11. Todos los repuestos utilizados en las reparaciones de vehículos de la marca en talleres de la red, deben ser comprados a la Red de Renault, a menos que estén implicados en una operación que no se realice dentro de los mismos.

15. CONFIDENCIALIDAD

Para los efectos del futuro Contrato, la aseguradora adjudicataria y RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 S.A. Compañía de Financiamiento**, y no podrá divulgarla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de **RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento**. 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 S.A. Compañía de Financiamiento** 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 S.A. Compañía de Financiamiento** a La aseguradora adjudicataria, esta será tratada como tal, hasta que **RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento** 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.

16. 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 S.A. Compañía de Financiamiento , 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.

17. INDEMNIDAD

La(s) aseguradora(s) adjudicataria(s) indemnizará(n) y mantendrá(n) indemne a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento , 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 S.A. Compañía de Financiamiento 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.

18. RESPONSABILIDAD

La(s) Aseguradora(s) seleccionada(s) para cada uno de los grupos asumen 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.

19. PROPIEDAD INTELECTUAL

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

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 S.A. Compañía de Financiamiento**.

20. 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, según *Anexos 17 y 18 Acuerdo de Niveles de Servicio*.

20.1 Procedimiento para la Atención de Siniestros

La aseguradora adjudicataria informará a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y a su intermediario un flujograma de procesos el cual deberá estar en concordancia con los procesos descritos en los anexos: *17 y 18 Acuerdo de Niveles de Servicio* para la atención de siniestros y radicación de los mismos, de tal forma que se garantice la atención adecuada de los siniestros. Igualmente, se realizarán comités periódicos con RCI y su intermediario para realizarle seguimiento a los casos atendidos por la aseguradora adjudicataria.

Así mismo, el pago de los siniestros deberá llevarse a cabo vía transferencia electrónica garantizando la oportunidad del ingreso del monto indemnizado y que se pueda saldar la obligación. La Aseguradora adjudicataria, el mismo día en que efectúe el pago deberá enviar una comunicación al Intermediario en la que se discrimine los contratos/ cedulas / placas sobre los cuales debe aplicarse la indemnización. Esta cláusula aplica para pérdidas totales en autos y vida deudores.

20.1.1 Siniestros de Vida:

Si la Aseguradora recibe directamente la reclamación por parte del cliente o sus interesados, la Aseguradora deberá informar al Intermediario de manera inmediata para la verificación de la información del crédito y el envío en PDF de la información complementaria relacionada con el crédito. El Intermediario enviará esta información en PDF más el saldo insoluto vía correo electrónico en tiempo máximo de tres (3) días hábiles. Con esta información la compañía de seguros debe terminar el estudio de la reclamación y proceder a la indemnización a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y los beneficiarios en el evento de aplicar, en un tiempo no mayor a 10 días calendario.

3 días antes de que la aseguradora vaya a realizar el pago de la indemnización a RCI, debe solicitar al intermediario el valor del saldo insoluto a pagar, el cual incluye todos los conceptos requeridos.

Los documentos complementarios relacionados con la reclamación y que no hacen parte del análisis crediticio serán gestionados directamente por la aseguradora con el asegurado y/o beneficiarios y/o entidad correspondiente.

En caso de que el Intermediario reciba el siniestro, lo enviará vía correo electrónico a la aseguradora y será ésta la responsable de radicar y tramitar el reclamo.

La aseguradora debe proceder con la evaluación, respuesta al Intermediario e indemnización en un término no mayor a diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de presentación de la totalidad de la documentación exigida para la demostración de su ocurrencia o cuantía.

21.1.2 Siniestros Automóviles:

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 S.A. Compañía de Financiamiento la grabación o soporte en donde se direcciona al cliente al taller del concesionario donde adquirió el vehículo, y éste, por voluntad propia, solicita repararlo en un concesionario diferente 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.

En ningún caso podrá direccionar una reparación a un concesionario o taller que no haga parte de la red Renault.

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 5 días calendario, deberá ser notificada al Intermediario y proceder al pago de la indemnización en un término no mayor a 15 días calendario. En caso que la indemnización no pueda ser llevada a cabo en este término y se encuentre la documentación completa para la indemnización, donde solo quede algún trámite pendiente, la aseguradora realizara anticipos hasta del 80% del valor a indemnizar.

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. Ni tendrá la posibilidad de realizar reposición de vehículo.

22. PROCESO COBRO, FACTURACIÓN Y CONCILIACIÓN MENSUAL

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento por medio de su intermediario entregará a las aseguradoras adjudicatarias en cada Grupo 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 diez (10) 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 siguiente a la recepción del archivo. Una vez esté conciliada la base de datos, la aseguradora generará la cuenta de cobro 5 días antes del día 20 hábil del mes en el que se haya realizado la conciliación, es decir, en el mes de recaudo.

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento realizará el pago de las primas, descontando los servicios por administración y recaudo y otros gastos reembolsables en los casos en que aplique el día 1 calendario del mes siguiente al mes de producción. Es decir, RCI realizará el pago máximo a los 75 días desde la colocación del seguro; estos estarán sustentados mediante cuenta de cobro emitida por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento con fecha del último día hábil del mes siguiente a las colocaciones, incluyendo las retenciones.

22.1 Proceso Reintegro a la póliza en caso de cancelación por mora

En los casos en los que el intermediario haya informado a la aseguradora que debe cancelar una póliza pero posteriormente el cliente quiera reintegrarse a la misma, la aseguradora previa notificación por parte del intermediario reintegrará al cliente a la póliza colectiva de seguro de vida y/o auto bajo las mismas condiciones de asegurabilidad y prima otorgadas al Cliente en el momento de la contratación del crédito o de la última renovación en el caso de seguro de auto y sin aumento del valor de la prima inicialmente aprobada. Para los casos de seguro de vida, la aseguradora no requerirá documentos adicionales para su reingreso.

Para los casos de auto, la aseguradora aceptará el reingreso a la póliza colectiva sin necesidad de enviar carta de no siniestro y sin requerir inspección.

Las primas que no se hayan recibido por parte del cliente después de la cancelación de la póliza y hasta el reingreso a la misma, no serán cobradas por parte de la aseguradora, ya que RCI no recibirá dichas primas retroactivas por parte del cliente.

22.2 Proceso de realización de Exámenes Médicos para seguro de vida (Grupo 1)

Este procedimiento aplicará solamente para aquellos casos que por la cuantía del valor a asegurar no puedan ser incluidos de manera automática. El límite para ingreso automático no podrá ser inferior a \$100.000.000.

La Aseguradora Adjudicataria entregará una herramienta sistematizada a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y su intermediario para la evaluación de las solicitudes de ingreso para aquellos clientes que no cumplan con condiciones de automaticidad. Al ingresar la información del solicitante a dicha herramienta, ésta debe generar la orden médica con el listado de exámenes médicos a realizar y el(los) centro(s) medico(s) disponible(s) para que el cliente se los realice.

Una vez realizados los exámenes médicos y el diligenciamiento de los documentos necesarios para el aseguramiento, estos tendrán una vigencia mínima de doce (12) meses.

Los costos de los exámenes médicos y de laboratorio (incluso complementarios de laboratorio) serán asumidos por la Aseguradora Adjudicataria. Lo anterior, no aplica para la remisión de exámenes médicos para especialistas.

El tiempo máximo de respuesta al cliente debe ser de cinco (5) días hábiles desde el momento de la coordinación de la cita o evaluación.

En los casos que se requieran complementos, porque en la información inicial enviada como exámenes o historias clínicas, se encuentren padecimientos adicionales que no fueron informados desde un principio por el solicitante del seguro y estos involucren evaluaciones con médicos especialistas, para los cuales se requieran copias de los exámenes médicos, la Aseguradora Adjudicataria hará entrega de dichos resultados a los clientes, esto se podrá hacer vía correo electrónico al cliente o al intermediario si así lo autoriza el cliente.

En la declaración de asegurabilidad que se utiliza para el proceso, deberá ser concordante con el anexo 10, donde se incluye la autorización para recibir resultado de exámenes e Historia Clínica por parte del intermediario de seguros de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.

En caso de que RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento o el intermediario designado por éste, soliciten reestudio sobre un caso médico ya evaluado, la Aseguradora Adjudicataria deberá informar las reconsideración de las mismas o ratificación de la primera respuesta en un plazo no superior a un (1) día hábil a partir de la solicitud realizada por RCI.

La Aseguradora Adjudicataria debe poner a disposición de los clientes de RCI una red nacional de laboratorios, centros médicos y red para la inspección de riesgos, para la evaluación del ingreso a la póliza colectiva. Esta red puede ser propia o en convenio. Este listado debe actualizarse con una frecuencia semestral o cuando exista algún cambio, cumpliendo con el modelo del Anexo 6.

La Aseguradora Adjudicataria deberá garantizar que cuenta con un proceso estructurado para la contratación y selección de la red médica propia o en convenio al igual que un proceso de calificación del servicio al menos de una vez al año. Dicho proceso de calificación deberá ser presentado a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento anualmente.

En caso de que algún cliente se encuentre en una ciudad/país en la cual no existan instituciones en Convenio con la Aseguradora Adjudicataria o en el evento que habiéndolas no se encuentren en capacidad de atender la totalidad de los exámenes, el cliente podrá realizarse los exámenes por su cuenta. La Aseguradora Adjudicataria realizará reembolso a los clientes del costo asumido por ellos. La Aseguradora Adjudicataria debe informar el proceso y documentos necesarios para realizar el reembolso al cliente a través del intermediario designado por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento. El reembolso deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que se presente la información y documentación completa.

La Aseguradora Adjudicataria deberá realizar seguimiento permanente a las instituciones con las cuales tiene convenio respecto a los acuerdos de servicio y a los niveles de calidad prestados a los clientes. RCI podrá realizar solicitudes para incluir o retirar convenios del listado de Red Autorizado.

22.3 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 en el sistema se hace el cobro de prima de seguros cuando ya la obligación ha sido cancelada.
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 informaran 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.

22.4 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 al cliente. 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.

23. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

En caso de revocatoria o terminación del contrato por cualquiera de las partes, la aseguradora otorgará a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento un plazo mínimo de 6 meses para colocaciones con el fin de hacer efectiva la terminación o revocatoria. La terminación o revocación del contrato no exonerará a la aseguradora del mantenimiento de las pólizas durante toda la vigencia contratada.

24. 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 S.A. Compañía de Financiamiento, de sus clientes o usuarios, sea susceptible de ser copiada, modificada o eliminada

25. 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 COMPAÑÍA 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 hubieren 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.

26. CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La aseguradora acepta continuidad de cobertura para los riesgos que están actualmente vigentes sin ninguna restricción ya que se presume que fueron incluidos bajo las condiciones que aplicaban a cada licitación. en concordancia con lo anterior. La Aseguradora Adjudicataria garantizará la cobertura sin limitación alguna para todas las personas o bienes que se encuentren asegurados en las pólizas al momento de la adjudicación, 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 del crédito o arrendamiento financiero

27. OTROS

27.1 Papelería

La aseguradora será responsable de suministrar toda la papelería necesaria para sus clientes, RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento y/o el Intermediario para el desarrollo del presente programa. Esta aplica para pólizas, autorizaciones para exámenes médicos, solicitudes y/o declaraciones de aseguridad, 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.

27.3 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.

27.4 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 S.A. Compañía de Financiamiento 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 dos veces al año para el seguro de vida y 4 veces al año para el seguro de auto.

27.5 Impuestos: RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 S.A. Compañía de Financiamiento 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.

27.7 Legislación

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

28. 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.

28.1 Cláusula Compromisoria: Toda diferencia que surja entre **RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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 de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y el 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.

29. 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.

30. CONTINUIDAD

La aseguradora adjudicataria deberá contar con un plan de continuidad que permita a RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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.

31. SARLAFT

RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento 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.

32. ANEXOS:

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

- Anexo 1 Carta de la presentación de la propuesta.
- Anexo 2 Modelo Certificación de Experiencia
- Anexo 3 Modelo Acuerdo de confidencialidad.
- Anexo 4 Grupo 1_Slip de condiciones Seguro de Vida
- Anexo 5 Grupo 2 _Slip de condiciones Seguro de Autos
- Anexo 6 Red de Oficinas Servicio Medico
- Anexo 7 Grupo 1_Información para presentar propuestas
- Anexo 8 Grupo 2_Informacion para presentar propuestas
- Anexo 9 Vida_Autos_Base de Datos de producción
- Anexo 10 Solicitud de asegurabilidad Vida
- Anexo 11 Solicitud de asegurabilidad Autos
- Anexo 12 Tasas Seguro de Autos
- Anexo 13 Carta de Aprobación o rechazo del seguro vida
- Anexo 14 Certificado de seguro de vida para créditos dentro del amparo automático
- Anexo 15 Certificado de seguro de vida para créditos por fuera del amparo automático
- Anexo 16 Constancia de Seguro de Autos
- Anexo 17 Acuerdos de Niveles de Servicios de Seguro de Vida
- Anexo 18 Acuerdos de Niveles de Servicio de Seguro de Autos
- Anexo 19 Equipo para la Atención de la Cuenta
- Anexo 20 Concesionarios Renault