

Envigado, noviembre 8 de 2019

Señores:

WILLIS TOWER WATSON COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.
Medellín

Cordial saludo,

Queremos agradecerles haber atendido nuestra invitación para presentar la propuesta al proceso de Licitación para Selección de Intermediario de Seguros de los riesgos asociados a los créditos y/o arrendamientos financieros ofrecidos por RCI Colombia S.A

Nos complace informarles que el proceso para la contratación del intermediario de seguros le ha sido adjudicado.

De acuerdo con su propuesta, la misma se acoge a los procesos y ANS previamente establecidos por RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.

Es para nosotros un placer el inicio de esta relación comercial.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



DÍOGO NOVO CESARINO

DIRECTOR GENERAL



LICITACIÓN PARA SELECCIÓN DE INTERMEDIARIO DE SEGUROS

OCTUBRE 2019

PLIEGO DE CONDICIONES

RCI Colombia S.A. Compañía de financiamiento, sociedad Colombiana, domiciliada en Envigado, convoca a los Corredores de Seguros legalmente autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país, con el fin de que presenten propuestas para la intermediación de los seguros de 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, como RCI y/o RCI Colombia.

ÍNDICE

1.	INSTRUCCIONES GENERALES	4
2.	OBJETO	5
3.	CRONOGRAMA	5
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	6
5.	ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS	10
6.	PERMISOS Y AUTORIZACIONES	12
7.	RESPONSABILIDAD	12
8.	REQUISITOS	12
9.	OBLIGACIONES DE LOS CORREDORES	15
10.	CONDICIONES	19
11.	INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	20
16.	CONFIDENCIALIDAD	23
17.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	23
18.	INDEMNIDAD	24
19.	RESPONSABILIDAD	24
20.	PROPIEDAD INTELECTUAL	24
21.	PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA EL CORREDOR SELECCIONADO	24
22.	CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL	26
23.	RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO	26
24.	PROCEDIMIENTOS Y PARAMETROS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA POR PARTE DEL CORREDR ADJUDICATARIO UNA VEZ FINALIZADO EL CONTRATO CELEBRADO	27
25.	CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.	27
26.	LEGISLACIÓN	27
27.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	27
28.	PROTECCIÓN DE DATOS	28
29.	LAVADO DE ACTIVOS Y ANTICORRUPCIÓN	28
30.	ANEXOS	28

1. INSTRUCCIONES GENERALES

Los intermediarios cumplirán los siguientes procedimientos dentro del proceso de selección:

1. Cumplir estrictamente con los plazos y actividades descritas en el cronograma.
2. Analizar el contenido, documentos y condiciones que hacen parte de esta contratación, así como las normas que la regulan.
3. Proveer los documentos solicitados en el tiempo y las condiciones solicitadas en este pliego, verificando que contengan la información completa que acredite el cumplimiento de los requisitos, así como también en el orden correspondiente.
4. Antes de efectuar las preguntas y observaciones al contenido, analizar en su integridad el documento, a fin de que formulen de manera clara y precisa las aclaraciones que requiera este documento.
5. Presentar las propuestas en original y copia física (con el correspondiente índice y debidamente foliadas), y una copia digital PDF en USB.
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, en cumplimiento del Decreto 2555/10, Decreto 673/14 y demás normas concordantes, se permite convocar a los intermediarios de seguros autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia, para que presenten sus propuestas de servicios en el manejo, administración y asesoría del programa de seguros que tomará la entidad financiera por cuenta de sus deudores, en lo seguros citados a continuación:

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

Volumen: 2056 emisiones mensuales nuevas con un promedio de prima de \$39.925 mensual
Cartera vigente: 48.652 pólizas

Automóviles Deudores: Que ampara el vehículo que garantice y pueda garantizar los créditos otorgados a sus clientes y los vehículos objeto de créditos celebrados.

Volumen: 1325 emisiones mensuales nuevas con un promedio de prima de \$1.500.000 (anualizada). Cartera vigente: 34664

Desempleo o Incapacidad y Enfermedades Graves Deudores: Que ampara la cuota del crédito otorgado a los clientes ante eventos de desempleo o incapacidad total permanente y enfermedades graves.

Volumen: 1100 emisiones mensuales nuevas con un promedio de prima de \$40.120 mensual.
Cartera vigente: 22.173 pólizas

Renta de Libre Destinación en Caso de Pérdida Total Del Vehículo y Hurto de Contenido Deudores: Que ampara ante pérdida total por hurto o daño un porcentaje sobre el valor comercial del vehículo, más gastos de traspaso y que ante eventos de hurto calificado cubre bienes propios del vehículo, bienes de tecnología y bienes materiales al interior del vehículo.

Volumen: 200 emisiones mensuales nuevas con un promedio de prima de \$21.535 mensual

Garantía Extendida Deudores: Que ampara y amplía la protección de fábrica del vehículo

Volumen: 50 emisiones mensuales nuevas con un promedio de prima total de \$1.000.000. Cartera vigente: 3.491 pólizas

El Corredor adjudicatario de la presente licitación estará a cargo también del contrato de corretaje para las pólizas colocadas a través de RCI SERVICIOS* que se emiten a través del programa de Renault Seguro.

3. CRONOGRAMA

ETAPA	FECHA
PUBLICACIÓN DE AVISO EN PRENSA	7 de octubre de 2019
CARTA DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS	8 de octubre de 2019
ENTREGA DEL PLIEGO A LOS CORREDORES POR MEDIO CORREO ELECTRÓNICO	8 de octubre 2019

*RCI Servicios S.A es una Sociedad vigilada por la Superintendencia de Sociedades y no lo es por la Superintendencia Financiera de Colombia. Es una sociedad propiedad de RCI Banque S.A.

FORMULACIÓN DE PREGUNTAS	11 de octubre 2019
RESPUESTA A PREGUNTAS	17 de octubre 2019
RECEPCIÓN DE PROPUESTAS	21 de octubre 2019 Las propuestas serán recibidas hasta las 2:00pm.
SUSTENTACIÓN DE PROPUESTAS	22 al 30 de octubre de 2019
COMUNICACIÓN ADJUDICACIÓN	01 de noviembre de 2019
REUNIÓN CON EL CORREDOR SELECCIONADO	08 de noviembre de 2019

El correo electrónico al cual debe remitirse la carta de manifestación de interés y en el que se recibirán las preguntas y la propuesta final es: londono@rcibanque.com.co.

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.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1 Inicio del proceso

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

Los corredores deberán enviar carta donde manifiesten su interés en participar del presente proceso, indicando los datos de contacto: Nombre de la compañía, Nit, nombre del representante legal, nombre del contacto por parte de su organización. Esta comunicación deberá ser radicada en la fecha y según lo señalado en el cronograma antes presentado.

4.2 Entrega de pliegos

El pliego de condiciones será enviado a los Corredores 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.

4.3 Formulación de preguntas y solicitudes de aclaración.

Los Corredores podrán formular preguntas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos establecidos y a los e-mails relacionados en el cronograma arriba especificado.

4.4 Respuesta a preguntas

Se dará respuestas a las inquietudes planteadas por una sola vez, por los corredores 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 el pliego y harán parte para todos los efectos del pliego de condiciones.

4.5 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 los Corredores en su carta de Manifestación de Interés.

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

4.6 Entrega de propuestas

Los Corredores 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 Propuestas deben cumplir los siguientes requisitos:

- 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

Invitación para Selección de Intermediario de Seguros

Cra 49 - 39 Sur 100. Envigado – Antioquia. A Nombre de Federico Londoño Zuluaga

Nombre o Razón Social del Proponente

Dirección del Proponente

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 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.

4.7 Sustentación de propuestas

De acuerdo con el cronograma, los Corredores serán citados para hacer la presentación formal de la propuesta en caso de que así RCI lo requiera.

4.8 Calificación de propuestas

La presente licitación se adjudicará a la propuesta que obtenga el mayor puntaje de acuerdo con la ponderación de los factores que se establecen en el presente pliegos de condiciones.

	FACTORES	PUNTAJE
1	Experiencia y organización general del corredor	150 Puntos
2	Oferta de servicios y Proceso general del corredor	250 Puntos

3	Sistema tecnológico integral de gestión de seguros en funcionamiento	250 Puntos
4	Propuesta de equipo humano para el manejo de la cuenta	250 Puntos
5	Servicios Adicionales	50 Puntos
6	Criterios financieros	50 Puntos
CALIFICACIÓN TOTAL		1.000 Puntos

4.8.1 Experiencia y organización general del corredor

Para este criterio se tendrá en cuenta la experiencia del Corredor en el manejo de programas con volúmenes y características similares al de RCI. Para ello se evaluará las certificaciones de experiencia presentadas por el corredor.

Adicional, se tendrá en cuenta la estructura general del corredor en Colombia para el frente operativo y comercial. Para este punto los proponentes deberán realizar una descripción de su organización a nivel local (Colombia) detallando aspectos como infraestructura de la compañía, organigrama, número de clientes, años de experiencia en el mercado, recurso humano, perfil del equipo y cobertura del servicio.

4.8.2 Oferta de servicios y proceso general del corredor

Comprende la presentación del proceso general de corretaje, detallando cómo lo hace y los procesos de seguros y de negocio en los que interviene el oferente.

El Proponente presentará su oferta de servicios, la cual debe ajustarse en todos los aspectos a las condiciones de este pliego de condiciones y deberá contener la forma como se prestarán los servicios y las funciones específicas contenidas en: capítulo 5: Requisito, capítulo 12: Procedimientos a los que se obliga el corredor seleccionado, capítulo 2: obligaciones de los corredores.

Se calificará la presentación de flujogramas detallados de los procesos y la presentación de los esquemas de interacción utilizados para el manejo de las relaciones entre RCI y las aseguradoras.

4.8.3 Sistema tecnológico integral de gestión de seguros en funcionamiento

Este criterio de calificación hace referencia a la existencia por parte del corredor de un sistema tecnológico que permita la administración del programa de seguros de manera integral. Considerando procesos de cotización, emisión, renovación, análisis de información, administración general de pólizas y demás procesos en los que el corredor interviene. El proveedor que mejor se ajuste y cumpla las condiciones en el capítulo 7 de Infraestructura y tecnología, alcanzará el mayor puntaje.

4.8.4 Propuesta de equipo humano para el manejo de la cuenta

Este criterio hace referencia al recurso humano que el corredor de seguros pone a disposición de RCI para la atención del programa de seguros

El oferente presentará las personas que se dedicarán a desarrollar los servicios que se compromete a prestar para cumplir con el objeto de la intermediación, independiente del recurso humano general de la empresa y del adicional que ofrezca para el desarrollo de las actividades señaladas en su propuesta y en el contrato que se suscriba.

Se calificará este criterio de acuerdo a lo solicitado en el *capítulo 5 Requisitos y el capítulo 11 Personal para la atención de la cuenta* y se entregará el mayor puntaje al Corredor que cumpla en mayor proporción con los requisitos detallados en dicho capítulo

4.8.5 Servicios Adicionales

El proponente deberá presentar tres (3) servicios adicionales que representen un valor agregado para RCI y que serán desarrollados por el corredor durante el periodo de su vinculación.

Se hará acreedor al máximo puntaje, EL corredor que presente los servicios adicionales que a criterio de RCI más se ajusten a sus necesidades.

4.8.6 Criterios financieros

En este criterio se considerará los siguientes indicadores financieros de los proponentes:

- Margen de solvencia
- Rentabilidad/ Patrimonio.

Se asignará el máximo puntaje al corredor que presente los mejores indicadores financieros. Los demás se calificarán de forma proporcional

4.9 Adjudicación

RCI, adjudicará el contrato de corretaje, a la propuesta de la compañía que más se ajuste a los intereses de RCI y sus deudores, conforme las reglas objetivas establecidas en este pliego de condiciones.

Este proceso se llevará a cabo en la fecha prevista en el cronograma arriba relacionado vía e-mail a los contactos dados por El Corredor al comienzo del proceso.

RCI, 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 a indemnizar o reconocer gastos en los que el proponente haya incurrido para la presentación de la propuesta.

4.10. Declaratoria de proceso desierto

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

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

En caso de declararse el proceso desierto, RCI convocará a un nuevo proceso.

4.11 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.

4.12 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) del Corredor.
- c) Falsedad o inexactitud en los documentos o información presentada.
- d) El Corredor 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) Cuando el oferente no cumpla con los requerimientos solicitados.
- h) 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.

5. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS

Todas las propuestas deben tener el siguiente orden de documentos

5.1 Tabla de Contenido de la información presentada.

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.

5.2 Certificado de Cámara de Comercio

Expedido por la Cámara de Comercio respectiva en la que se acredite al proponente como Corredor de Seguros autorizado, con fecha de expedición no mayor de treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre de la licitación.

5.3 Balances y Estados de Pérdidas y Ganancias

Al 31 de diciembre de 2018, aprobados por la Asamblea de Accionistas, y firmados por el representante legal y el revisor fiscal.

5.4 Garantía de seriedad de la oferta:

Los Corredores 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, 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 \$ 500.000.000

En el momento de la presentación de la propuesta deberá anexarse el original de la correspondiente garantía debidamente firmada por el proponente. La garantía debe estar referida expresamente al presente proceso de selección.

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

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

5.5 Certificados de Experiencia

El proponente deberá adjuntar 2 Certificaciones de experiencia con clientes del sector financiero en la que se:

- Especifique el nombre del cliente, tiempo de vinculación con ese cliente
- Firma, nombre y teléfono del funcionario que diligencia la certificación.
- Detalle los ramos de seguro que maneja el corredor para esta cuenta y el número de riesgos que administra en términos de volumen y primas.
- Califique cómo ha sido la experiencia general con el corredor: Excelente, buena, regular o mala
- Califique el corredor en los siguientes aspectos:
 - Tiempos de respuesta
 - Equipo Humano
 - Procesos
 - Servicio

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

5.6 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 el programa, de la siguiente manera

- Con una periodicidad mensual, de acuerdo con lo solicitado en los informes abajo relacionados. (Ver capítulo de informes).
- 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 y tercer año del contrato.
- La información solicitada se entregará en medio magnético (USB)

5.7 Acuerdo de Confidencialidad

La información que sea proporcionada a los Corredores Participantes o que éstas conozcan con ocasión del proceso de licitación es de carácter confidencial. En concordancia con lo anterior, los Corredores se comprometen a suscribir un acuerdo de confidencialidad el cual deberá ser suscrito por el representante legal y enviado en original y copia.

Ver (Anexo 3) Modelo Acuerdo de confidencialidad.

5.8 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.

5.9 Copia del registro único tributario

5.10 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. PERMISOS Y AUTORIZACIONES

El Corredor adjudicatario 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.

7. RESPONSABILIDAD

El Corredor adjudicatario se compromete a asumir la responsabilidad de corretaje de todos los riesgos inherentes y derivados del programa de seguros, y a asumir los términos y condiciones establecidos de la oferta que se presente.

8. REQUISITOS

- Encontrarse constituido como Sociedad Corredora de Seguros y debidamente inscrito ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La Sociedad Corredora de seguros debe estar constituida con una antigüedad no menor a 15 años en el mundo.
- No se acepta la presentación de ofertas bajo la figura de consorcios o uniones temporales
- Los Corredores deberán demostrar que tienen presencia física o personal que permita la cobertura del negocio en las principales ciudades del país, la cobertura debe abarcar como mínimo: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Pereira, y Manizales.
- Los Corredores deberán demostrar su capacidad para contratar y disponer de personal en cualquier ciudad de Colombia en caso de requerirse a futuro.
- Contar con un plan de continuidad de negocio que permita gestionar y dar respuesta oportuna a eventos que puedan afectar la operación
- Cumplir con la regulación establecida en el capítulo cuarto del título cuarto de la parte uno de la CE 029/14 (Circular básica jurídica)
- Disponer de un servicio de call center que realice la atención de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes, así como la asesoría en procesos y productos a los equipos comerciales de la red Renault y a los asesores RCI. Este call Center debe tener equipos independientes: uno para la atención de clientes y otro para la atención de equipos comerciales. Además, debe ser contratado con el proveedor que RCI tenga contratado sus servicios de atención a clientes y debe garantizarse los siguientes indicadores de servicio:
 - Nivel de servicio: 80% de las llamadas contestadas en 20 segundos
 - Nivel de atención: 90% de las llamadas atendidas por un asesor en un primer contacto.
 - Nivel de atención total: 100% de las llamadas recibidas.
- Disponer de un servicio de call center para venta y renovación de las pólizas del programa. Este servicio debe cumplir con las condiciones e indicadores de servicio del punto anterior.
- La línea de servicio para atención a clientes y comerciales de la red Renault y asesores RCI, debe ser independiente a la línea de venta que asegure los resultados esperados por el negocio en el frente de renovaciones. El Corredor debe garantizar la contratación de las cabinas suficientes para la atención de ambos servicios.
- El Corredor debe disponer de un abogado dedicado a dar respuesta a las PQR de los clientes, en cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y según a lo estipulado por la reglamentación Colombiana.
- Para el proceso de renovaciones, el corredor debe contratar servicios de información de direcciones y números telefónicos de clientes, correspondientes a los datos que reportan las distintas entidades financieras en los sistemas de información. La contratación de estos servicios debe darse con el proveedor que RCI tenga contratado dicho servicio para sus temas de crédito.
- De acuerdo al crecimiento de la cuenta, el corredor debe garantizar el crecimiento en el recurso humano y/o el soporte tecnológico necesario para mantener la calidad de la operación.
- Asegurar que los procesos operativos de la cuenta se llevan a cabo de manera centralizada en una única sede del corredor.
- Contar con un sistema tecnológico que permita llevar a cabo procedimientos de cotización, emisión, renovación y administración general de pólizas de seguros.
- El coordinador operativo de la cuenta debe estar inhouse en las instalaciones de RCI o donde se disponga.
- Garantizar una estructura para la cuenta que permita el desarrollo del negocio en el frente comercial y operativo. La estructura propuesta está detallada en el numeral: *personal para la atención de la cuenta*.

- Contar con niveles de servicios de acuerdo con lo estipulado en la circular 052 y de acuerdo a las necesidades del negocio.

Si bien los ANS estarán incluidos dentro del contrato general que se firme con el corredor seleccionado, los participantes deben considerar que su operación debe garantizar el cumplimiento de los siguientes ANS generales por proceso:

SUBPROCESO	ANS
Emisión de pólizas	En línea con la aseguradora o máximo 1 día posterior al desembolso
Envío de carátulas	En línea con la aseguradora o máximo 1 día posterior al desembolso
Novedades de cancelación por cualquier motivo	En línea con la aseguradora o máximo 1 día posterior al desembolso
Quejas y reclamos	<p>-Derechos de petición: Tres días hábiles o 72 hrs hábiles desde que se le envíe la solicitud por parte de RCI</p> <p>-Defensor del consumidor financiero: Tres días hábiles o 72 hrs hábiles desde que se le envíe la solicitud por parte de RCI.</p> <p>-Superintendencia Financiera: Dos días hábiles o 48 hrs hábiles desde que se le envíe la solicitud por parte de RCI</p> <p>-Solicitudes: De acuerdo a la tipología de la solicitud se definirán los distintos ANS. Sin embargo, el corredor debe contar con la información suficiente en sus sistemas de gestión para entregar en primer contacto respuesta a peticiones telefónicas de los clientes referente a: condiciones generales del producto, certificados, cancelaciones, atención de novedades entre otras.</p>
Siniestros	De acuerdo a la tipología del siniestro se definirán los distintos ANS. Sin embargo, el corredor debe contar con un sistema de información con las aseguradoras que permita el montaje de los casos, la trazabilidad y medición de tiempos en la respuesta de los siniestros.
Renovaciones	<p>El proceso general de renovaciones debe iniciarse hasta con 85 días de anticipación al vencimiento de las pólizas y debe garantizarse el envío de las comunicaciones que se definan dentro de los tiempos establecidos. El corredor debe contar con un medio de envío de comunicaciones, que permita la custodia de los mismos.</p> <p>Garantizar la renovación de las pólizas en los tiempos establecidos en el ANS y con la respectiva autorización por parte del cliente para dicha renovación.</p>
Conciliación	Se debe entregar la conciliación de cuentas de RCI con las aseguradoras para los conceptos de primas por pagar y comisiones por cobrar el día del cierre de cada mes según las indicaciones y los tiempos dados por el área de contabilidad de RCI.

Facturación	Entregar las cuentas de cobro de cada aseguradora y los valores a facturar por parte de RCI el día de cierre de cada mes según las directrices del área de contabilidad de RCI.
Cierre del mes	Entregar en conjunto con la conciliación y las cuentas de cobro, todos los informes de cierre mes relacionados con producción, comisiones, ingresos, primas y volúmenes entre otros para presentar el informe de cierre mes al área financiera en los tiempos requeridos.
Seguimiento Comercial	Garantizar el seguimiento y acompañamiento comercial semanal permanente a los equipos comerciales de RCI y de la red Renault, así como a los concesionarios y agencias de seguros. Debe contarse con el personal suficiente para dicho acompañamiento en todas las salas de los concesionarios de la red Renault, así como en las salas de venta de vehículos usados que sean atendidas por RCI.
Capacitación	Garantizar como mínimo dos despliegues al año de capacitación de todos los productos disponibles para los equipos comerciales de RCI y de la red Renault y en las salas de vehículos usados atendidas por RCI.

9. OBLIGACIONES DE LOS CORREDORES

Son obligaciones del corredor adjudicatario, las siguientes:

Generales:

1. Designar el personal idóneo y calificado que tenga la experiencia suficiente para administrar la cuenta de RCI
2. 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 durante la ejecución del contrato.
3. Conservar la información proporcionada por RCI bajo estricta confidencialidad, de igual manera, la información obtenida en virtud de la ejecución de los servicios prestados, entregándola solamente a RCI.

Acompañamiento y asesoría en el desarrollo del negocio de seguros:

4. Garantizar a RCI la búsqueda y consecución de las mejores condiciones de seguros presentes en el mercado.
5. Asesorar y acompañar a RCI en el proceso de negociación de los contratos de seguros con las aseguradoras de acuerdo a la normatividad vigente y a lo definido por la Superintendencia financiera de Colombia
6. Proponer al negocio nuevos productos, procesos y prácticas comerciales que se estén dando en el mercado asegurador y que permitan el crecimiento del programa y la innovación de este.
7. Acompañar y asesora estratégicamente a RCI con propuestas que permitan generar el crecimiento y sostenibilidad del negocio en el tiempo.
8. Realizar el estudio y evaluación de riesgo que será objeto de las Pólizas de Seguro
9. Asesorar y acompañar a RCI en la calificación de pliegos y condiciones para la contratación de pólizas.
10. Mejorar y modificar los procesos operativos y comercial existentes, con niveles de servicios claros, para garantizar el crecimiento y eficiencia operativa del programa.

11. Ante el lanzamiento de nuevos productos, definir los nuevos procesos operativos y comerciales de cara a RCI, las aseguradoras, los clientes y las agencias de seguros y/o concesionarios que participan dentro del programa. Estos procesos deben estar definidos con formatos de proceso y niveles de servicio. Éstos todos deben ser aprobados por RCI y entregados.
12. Entregar formación en seguros al personal administrativo de RCI encargado del manejo de la cuenta, con el objetivo de incrementar el nivel de experticia del equipo en temas de seguros.
13. Monitorear la rentabilidad del programa para garantizar el crecimiento sostenible de todas las partes que intervienen en éste (RCI-Aseguradoras-Corredor)
14. Realizar estudios de mercado de acuerdo a las necesidades del negocio, donde se relacionen tasas, condiciones y análisis del mercado asegurador local, el cual permita tomar decisiones encaminadas a buscar la competitividad del programa de seguros de RCI. Las negociaciones necesarias para lograr esta competitividad serán gestionadas por parte del corredor.

Relación con aseguradoras:

15. Garantizar a RCI la eficiencia operativa en la administración del programa de seguros y en las actividades y procesos compartidos con las aseguradoras.
16. Garantizar y administrar la definición de los procesos operativos y niveles de servicios con las aseguradoras y demás procesos de seguros que sean operados por el corredor.
17. Asegurar el cumplimiento oportuno y la calidad, de los compromisos y obligaciones de las aseguradoras dentro de los procesos comerciales y operativos que se tengan definidos.
18. Garantizar el control operativo y de niveles de servicio, a los procesos definidos con las aseguradoras aliadas del programa.

Gestión Comercial:

19. Garantizar a RCI la eficiencia comercial en la administración del programa de seguros a través del cumplimiento de las metas comerciales definidas por el negocio.
20. Capacitar al equipo comercial de RCI en todos los conceptos de seguros y condiciones del producto necesarios para la venta y ofrecimiento del mismo. El corredor debe asegurar como mínimo dos despliegues de capacitación al año, a nivel nacional que aseguren el conocimiento permanente del equipo. Así mismo debe garantizar el acompañamiento en los despliegues de nuevos productos.
21. Ayudar a la venta efectiva de los seguros a partir del acompañamiento al equipo comercial situado en los diferentes concesionarios a nivel nacional. Esto incluye mínimo 1 visita mensual a los asesores en punto para su capacitación y soporte en todos lo relacionado al proceso de venta del seguro
22. Realizar la definición de estrategias comerciales que permitan el cumplimiento de las metas establecidas.
23. Elaborar manuales y documentos comunicacionales sobre los productos y sus condiciones que sirvan de ayuda para la venta de los mismos.
24. Disponer de canales de venta telefónicos y digitales para el ofrecimiento de los productos del programa a los clientes vigentes
25. Realizar la venta de los productos disponibles en el programa a través de los canales telefónicos y digitales a los clientes del portafolio.

Cotización:

26. Disponer de una herramienta propia que garantice siempre y de la manera más efectiva la presentación de la oferta de seguros disponibles dentro del programa mediante el proceso de cotización así como su venta efectiva y emisión en punto de venta.
27. Asesorar a RCI para que, desde su propia herramienta y desde el proceso de crédito, se garantice siempre y de la manera más efectiva la presentación de la oferta de seguros disponibles dentro del programa mediante el proceso de cotización

Emisión:

28. Enviar oportunamente, en cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, la información correspondiente a las pólizas vendidas por RCI.
29. Garantizar la emisión oportuna y el envío de la carátula y documentos soporte de expedición de las pólizas por parte de las compañías de seguro del programa, a los clientes.
30. Revisar las pólizas que se expidan para verificar que se ajustan a los términos de las propuestas presentadas y a los convenios celebrados, tanto en las coberturas como en las primas y demás condiciones del contrato.

Novedades:

31. Enviar oportunamente, en cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, la información correspondiente a la modificación de pólizas por los siguientes conceptos o cualquier otro que genere modificaciones en la póliza o las condiciones de contratación entre el cliente y la aseguradora.

Cancelación por mora, cancelación por solicitud del cliente, cancelación por terminación del crédito, cancelación por revocatoria, renovaciones o modificación de condiciones de la póliza.

Renovación:

32. Realizar la gestión de renovación de pólizas de Auto, garantizando las mejores condiciones para dichas renovaciones e indicadores mínimo del 70% que permitan la conservación de los clientes dentro del programa.
33. Garantizar el envío oportuno de comunicaciones de renovación a clientes de Auto, de acuerdo a las definiciones de la experiencia de cliente definidas por RCI.
34. Garantizar la implementación y administración del programa de plan caídas para asegurar la permanencia de los clientes vigentes dentro del programa.

Facturación y Conciliación:

35. Asegurar el pago de primas y facturación, así como el proceso de cobranza de la comisión para RCI y del pago de comisiones desde RCI a las diferentes partes.
36. Garantizar la conciliación de la cuenta, asegurando que la información del programa se encuentre alineada entre RCI y sus aseguradoras aliadas.
37. Asegurar que los pagos realizados por RCI estén acordes a la realidad del negocio en el número de los riesgos vigentes administrados dentro del programa.
38. Implementar permanentemente las mejores prácticas y métodos para conciliación con aseguradoras.

Siniestros:

39. Asesorar a los clientes de RCI en la información y documentación de los siniestros que se presenten a las compañías aseguradoras, para agilizar el trámite de los reclamos y obtener el pago cumplido de las correspondientes indemnizaciones.
40. Atender y tramitar antes las aseguradoras las solicitudes de siniestros radicadas por los clientes en los distintos canales dispuestos para ello.
41. Garantizar la oportunidad de las aseguradoras en las atenciones y pagos de siniestros.

Servicio al cliente:

42. Atender, administrar y dar respuesta al proceso de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos referente a cualquier producto de seguro del programa que sea recibido en RCI por cualquiera de los canales dispuestos y ante cualquier ente habilitado para ello.

Gestión de Call Center de servicio y venta.

IVR

43. Dar las opciones necesarias para que el cliente pueda elegir con facilidad y obtener la información de seguros que necesita en el menor tiempo posible
44. Tener grabaciones con información relevante del proceso de Seguros que se active durante los tiempos de espera
45. El canal de atención telefónico deberá funcionar en el mismo horario de atención del canal telefónico de RCI Colombia o de acuerdo a como RCI lo disponga.

Gestión de llamadas

46. Usar los protocolos definidos por RCI Colombia para la atención de sus clientes.
47. Realizar la validación de titularidad del cliente, a través de preguntas aleatorias de confirmación de datos. Lo anterior en cumplimiento de la ley de protección de datos.g
48. Documentar la información en el aplicativo provisto por el proveedor para este fin de acuerdo con el árbol de tipificación y subtipificación definido por la entidad. Lo anterior buscando que se garantice la consolidación de una base de PQRS de Seguros, construida de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta información será necesaria para el análisis de peticiones y quejas y para los reportes de quejas que se deben transmitir trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia. La base debe permanecer actualizada y estar disponible en todo momento para su revisión
49. Dar respuesta final a los clientes en primer nivel, o si es necesario escalamiento, informar al cliente y dar respuesta de acuerdo con los ANS establecidos por tipología
50. Integrar la encuesta de satisfacción al finalizar cada llamada con el fin de medir la calidad del servicio entregado a los clientes de RCI Colombia. El informe de resultados deberá ser entregado mensualmente al área de Relación con el Cliente de RCI

Gestión de correos electrónicos

51. Usar los protocolos definidos por RCI Colombia para la atención de sus clientes, haciendo uso de las plantillas definidas y aprobadas por RCI Colombia.
52. Realizar la validación de titularidad del cliente, en este caso, validar que el correo electrónico del cual se recibió la solicitud sea el registrado por el cliente. Lo anterior en cumplimiento de la ley de protección de datos.
53. Dar respuesta a los correos en orden de llegada o en su defecto, priorizar en caso de ser requerimientos. Los ANS para los requerimientos están definidos por RCI
54. Documentar la información en el aplicativo provisto por el proveedor para este fin de acuerdo con el árbol de tipificación y subtipificación definido por la entidad. Lo anterior buscando que se garantice la consolidación de una base de PQRS de Seguros, construida de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta información será necesaria para el análisis de peticiones y quejas y para los reportes de quejas que se deben transmitir trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia. La base debe permanecer actualizada y estar disponible en todo momento para su revisión
55. Dar respuesta final a los clientes de acuerdo con los ANS establecidos por tipología

Gestión de Requerimientos (Quejas y reclamos)

56. Todos los requerimientos, sin excepción, deberán quedar documentados en la base única de PQRS de Seguros construida de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta información será necesaria para el análisis de peticiones y quejas y para los

reportes de quejas que se deben transmitir trimestralmente a la SFC. La base debe permanecer actualizada y estar disponible en todo momento para su revisión

57. Los requerimientos recibidos en el Call Center de Seguros (Correo electrónico o línea de atención) deberán ser reportados al área de Servicio al Cliente de RCI Colombia el mismo día en que sean recibidos o máximo 24 horas posterior a su recepción y deberán ser gestionados en el término estipulado (15 días hábiles). Para el caso de RCI Colombia, 10 días hábiles. Una vez se emita la respuesta final al cliente, la misma deberá documentada en la trazabilidad del cliente dentro de la base única de PQRS e informar al área de Servicio al Cliente de RCI Colombia
58. La responsabilidad de dar respuesta oportuna a los requerimientos de los clientes, en cuanto a calidad de la información y tiempo de respuesta, será del Corredor de Seguros

Comisiones:

59. Tramitar ante las compañías aseguradoras de manera oportuna y con calidad el pago de comisiones a las agencias de seguros o concesionarios. Garantizando la generación de cuentas de cobro, y demás actividades definidas en el proceso.

10. CONDICIONES

10.1 Plazo del contrato a celebrar.

El término de vinculación del Corredor de seguros para el presente pliego será de dos (2) años. Esta vigencia no será prorrogable, teniendo en cuenta que cada dos años RCI deberá realizar proceso licitatorio.

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

Sin perjuicio de lo anterior, el Corredor adjudicatario se obliga al cumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego.

10.2 Comisiones y Remuneración

El corredor seleccionado recibirá como remuneración por sus servicios, comisiones de las compañías de seguros, según las prácticas comerciales vigentes.

La comisión será tal como se detalla a continuación:

- **Para pólizas de: Vida Deudores; Desempleo o Incapacidad y Enfermedades Graves Deudores; Renta de Libre Destinación en Caso De Pérdida Total Del Vehículo y Hurto de Contenido Deudores; y Garantía Extendida Deudores:** máximo del 2% de las primas totales emitidas y recaudadas por concepto de corretaje. Este concepto no tiene IVA.
- **Para pólizas de: Automóviles Deudores; provenientes de campañas obsequio entregadas por la marca Renault:** máximo del 1.5% de las primas nuevas totales emitidas durante el mes y recaudadas por concepto de corretaje. Este concepto no tiene IVA.
- **Para pólizas de: Automóviles Deudores, provenientes de ventas del programa:** máximo del 2% de las primas nuevas totales emitidas durante el mes y recaudadas por concepto de corretaje. Este concepto no tiene IVA.
- **Para la renovación de pólizas de: Automóviles Deudores provenientes de campañas obsequio entregadas por la marca Renault y provenientes de ventas del programa** la comisión dependerá de la efectividad de renovación así:

EFFECTIVIDAD DE RENOVACIÓN	COMISIÓN CORREDOR
-----------------------------------	--------------------------

Entre el 0% y el 20%	0%
Entre el 25% y el 40%	1%
Entre el 40% y el 55.9%	1.5%
Mayor al 56%	2%

Para pólizas nuevas que sean contratadas por RCI, aplicarán las comisiones que se acuerden entre las partes, tomando como referencia las comisiones de mercado.

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

10.3 Póliza de cumplimiento

El Corredor adjudicatario, 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, 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 \$ 1.000.000.000, 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: El Corredor seleccionado hará entrega a RCI 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.

11. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

El Corredor seleccionado deberá tener su propia infraestructura tecnológica y física independiente de la de RCI y los costos de la misma deberán correr por cuenta del Corredor seleccionado.

El Corredor seleccionado, suministrará la infraestructura y sistema tecnológico necesario para llevar a cabo procedimientos de cotización, emisión, renovación y administración general de pólizas de seguros.

Los participantes deben presentar para esta licitación:

- La certificación del funcionamiento de la herramienta tecnológica en otros clientes similares a RCI.

(Ver Anexo 4) Modelo de Certificación de uso de Herramienta tecnológica.

- La certificación de las aseguradoras con las cuales tiene conexión a hoy.

(Ver Anexo 5) Modelo de Certificación de conexión con aseguradoras.

- Descripción detallada de la aplicación y funcionamiento de su herramienta en los procesos de seguros para la administración del programa, especificando el uso y aplicabilidad de ésta en todos los procesos de: Cotización, emisión, expedición, novedades, renovación, conciliación, pagos de comisiones, siniestros, conciliación, facturación, atención de quejas y demás procesos relevantes.

Debe presentarse el uso de la herramienta para mínimo los proceso que se detallaron anteriormente.

La herramienta aportada 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 y exclusiones.

El Corredor deberá contar con un plan de contingencia para atender las fallas que puedan afectar cualquier proceso de la operación

El Corredor deberá estar en capacidad de desarrollar junto con RCI una conexión WEB SERVICE con los aplicativos de RCI, que permita ingresar los datos necesarios para la colocación de pólizas y para la administración del programa.

La herramienta Web Service aplicará desde el momento en que RCI considere su implementación.

12. INFORMES ESTADÍSTICOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

El Corredor adjudicatario, entregará 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. 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. y estarán sujetos a las observaciones y cambios solicitados por RCI.

Información General:

- Primas por ramo
- Valor asegurado por ramo
- Detalle del número de asegurados por ramo

El Corredor debe generar y administrar la información de todos los frentes del negocio que permitan el control y monitoreo de la evolución del programa, habilitando como mínimo informes de:

- Cotización de pólizas
- Colocación de pólizas nuevas y penetración de seguros vs desembolsos y matriculas.
- Pólizas vigentes del programa por tipo de seguro.
- Cancelación de pólizas por tipología.
- Modificaciones de pólizas por tipologías
- Siniestros recibidos, objetados, aceptados y pagados por tipo de seguro.
- Comisiones pagadas a concesionarios por tipo de seguro.
- Comisiones recibidas por tipo de seguro.
- Reciprocidad y pagos a taller realizadas por las aseguradoras por concepto de póliza de vehículo.
- Pólizas renovadas por tipo de seguro.
- Quejas, peticiones y reclamos por tipología.
- Facturación
- Conciliación con aseguradoras y RCI

Los informes anteriores se requieren en distintas periodicidades: diarias, semanales, quincenales, mensuales y deben poderse generar por: asesores, vendedor, concesionario, sala región y aseguradora. Adicional, la información debe poderse ver acumulada para el programa y con distintos cortes; mes, semestre, año, que permita ver las tendencias del programa.

El corredor deberá estar en capacidad de proponer otro tipo de informes periódicos que permitan la evolución del negocio.

La información correspondiente al cierre de mes debe ser remitida por parte del Corredor máximo un (1) día hábil posterior al cierre de mes.

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

13. OTRAS SOLICITUDES EN LO REFERENTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN

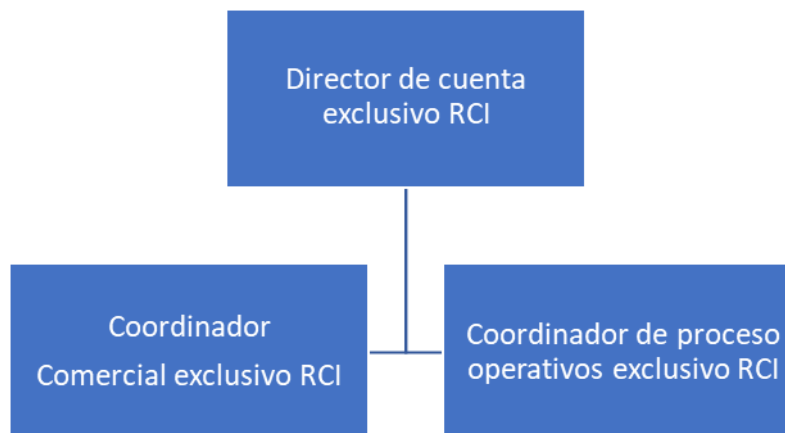
El Corredor adjudicatario asignará los recursos necesarios para que, a partir de la adjudicación del proceso, sus sistemas de información reciban y respondan en forma electrónica la información que se requiera para la ejecución del contrato celebrado, los cuales se realizarán en su propia red o sobre internet a través de servicios web, dependiendo de los requerimientos de RCI.

14. PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LA CUENTA

El Corredor deberá poner a disposición de RCI el Personal suficiente para la atención de la cuenta, relacionando las personas que tendrán contacto directo con su respectivo rol. Se hace necesario para este proceso licitatorio el envío de la hoja de vida de las personas responsables de la cuenta.

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

Los corredores destinarán al menos el siguiente personal para la atención:



Para el frente operativo debe definirse y entregarse dentro de la propuesta el número de personas responsables por cada uno de los procesos considerando los volúmenes de la cuenta.

El director de la cuenta y los coordinadores deben contar con los siguientes perfiles:

- Profesional en administración o carreras afines con mínimo 5 años de experiencia en cargos similares, en el manejo de cuentas con mínimo: 40.000 clientes Vigentes.

En caso de que RCI requiera un mayor número de personas, teniendo en cuenta el volumen de la operación, se evaluará el requerimiento para aumentar el personal.

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

RCI podrá solicitar al corredor la designación de nuevo personal derivado del incremento en las operaciones del negocio o en las necesidades de acompañamiento comercial. Es responsabilidad del corredor 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, actualmente Medellín.

El corredor deberá: mantener el personal necesario para reemplazos de vacaciones y licencias y en general ausentismo de las personas dedicadas a la atención de RCI.

15. TITULARIDAD DE LAS BASES DE DATOS Y SUS CLIENTES

RCI y El Corredor acuerdan que RCI 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. El Corredor no podrá hacer uso de la base de datos de los Clientes RCI, ni contactar a los mismos sin previa autorización de RCI. En caso de terminación de la relación comercial, El Corredor deberá devolver las bases de datos suministradas por RCI y cesará cualquier contacto que haya tenido con alguno de los Clientes de RCI. El Corredor renuncia expresamente a reclamar derecho alguno en su favor por estos conceptos.

16. CONFIDENCIALIDAD

Para los efectos del futuro Contrato, El Corredor y RCI 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. El Corredor adjudicatario se obliga a mantener en reserva y bajo custodia toda la Información suministrada por **RCI** y no podrá divulgarla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de **RCI**. 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** 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** al Corredor adjudicatario, esta será tratada como tal, hasta que **RCI** 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 El Corredor adjudicatario con anterioridad al presente Pliego, o la que haya sido suministrada por un tercero que no tuviere la obligación de confidencialidad.

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

17. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El Corredor 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, el cual se reserva el derecho de aprobar o improbar dicha solicitud de cesión o subcontratación. La autorización de RCI para que El Corredor subcontrate o ceda una parte o todo el contrato, no exime al Corredor, ni atenúa su responsabilidad y sus obligaciones para con RCI. De cualquier forma, el Corredor 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, quien deberá emitir su concepto y aprobación sobre tal cesión. El Corredor acepta asumir con su propio patrimonio y exonera a RCI de hacerlo, de los riesgos que permanezcan descubiertos en razón de la cesión.

18. INDEMNIDAD

El Corredor mantendrá indemne a RCI, 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 del Corredor adjudicatario o de sus vendedores, agentes, subordinados, empleados, subcontratistas o personas que se encuentren empleadas o bajo la responsabilidad de las antes mencionadas. El corredor adjudicatario 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. y/o los terceros afectados serán indemnizados plenamente por el Corredor adjudicatario, 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.

19. RESPONSABILIDAD

El Corredor asume plena responsabilidad por la adecuada administración de los riesgos inherentes y 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.

20. PROPIEDAD INTELECTUAL

RCI y El Corredor aceptan y reconocen la titularidad del derecho de propiedad intelectual que detenta **RCI**, sus accionistas y las filiales de éste, incluyendo sus socios, clientes, aliados estratégicos públicamente anunciados y/o proveedores sobre su imagen corporativa, publicidad, logotipo, marcas, etiquetas, nombres comerciales, diseños, patentes y avisos comerciales, iguales o similares a los que amparan sus productos, por lo tanto, en éste acto queda prohibido la utilización del derecho mencionado con cualquier fin sin previa autorización por escrito por parte de **RCI**.

RCI 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 El Corredor adjudicatario 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 del Corredor adjudicatario.

PARÁGRAFO. - Todos los documentos desarrollados en virtud del presente contrato por **El Corredor** o sus empleados, incluyendo entre otros los informes, procesos, procedimientos, acuerdos de niveles de servicio, diseño de productos, indicadores, datos, especificaciones, dibujos, estimativos, modelos, cálculos, resúmenes y muestras son propiedad de **RCI**.

21. PROCEDIMIENTOS A LOS QUE SE OBLIGA EL CORREDOR SELECCIONADO

El corredor adjudicatario se obliga a cumplir con los siguientes procedimientos y a mantener los niveles de cumplimiento.

21.1 Procedimiento para la emisión de pólizas

El Corredor adjudicatario debe garantizar la emisión de las pólizas del programa, generando y remitiendo a las aseguradoras la base master de colocación de seguros generada diariamente para los desembolsos

o de la información registrada en los aplicativos de cotización, de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio esperados por RCI.

21.2 Procedimiento para el reporte de novedades

El Corredor adjudicatario debe consolidar todas las novedades de cancelación o modificación de pólizas, en su sistema de información para la administración de seguros, de acuerdo a los reportes que se generan hoy desde las distintas áreas de RCI para reportar los cambios o ajustes a las aseguradoras.

Su sistema debe permitir conocer la trazabilidad y fechas en las cuales se dieron las novedades y debe permitir consignar las gestiones que se realizaron al respecto para garantizar los cambios.

21.3 Procedimiento de renovación de pólizas de vehículo

El Corredor adjudicatario debe solicitar las bases de renovación de pólizas de vehículo hasta con 85 días a las aseguradoras para realizar los respectivos análisis de tarifa y normalización de la base que permitan el inicio de la gestión de contacto telefónico y que garanticen la mayor efectividad. Para ello debe enriquecer la base con información de contacto suministrada por RCI.

Adicional, el corredor adjudicatario debe acompañar la gestión telefónica con el envío de hasta 3 comunicaciones escritas y mensajes de texto, o las que RCI defina recordando al cliente la importancia del proceso de renovación.

El montaje del cargo fijo de seguro de auto debe realizarse mínimo 27 días previos a la facturación del cliente o de acuerdo a las especificaciones técnicas del aplicativo de facturación de RCI.

El Corredor adjudicatario debe garantizar que únicamente se realice el cargo del cobro de renovación a los clientes que aceptaron la oferta y que en caso contrario debe asegurar el envío al cliente de un comunicado de responsabilidad por la no aceptación de nuestra póliza colectiva o presentación del endoso.

21.4 Procedimiento de facturación y conciliación

El Corredor debe garantizar la información del cierre facturación para todos los seguros el primer día calendario del mes siguiente, dado los reportes que deben presentarse a RCI Banque Corporate.

En este reporte de cierre de mes debe entregarse los volúmenes facturados, renovados, las cancelaciones y sus correspondientes en valores de prima. Adicional debe darse la generación de cuentas de cobro para entrega al área contable para los respectivos pagos.

Frente al tema de conciliación, el corredor debe garantizar que la base master de seguros es alimentada con todas las novedades de ajuste y cancelación y debe garantizar que ésta sea la fuente oficial de información de seguros.

Así mismo el día del cierre mensual el corredor debe entregarla siguiente información a RCI:

- Primas a pagar a cada aseguradora por cada tipo de seguro con el resumen de número de pólizas, total primas y la bdd que soporte esta información
- Comisiones a cobrar a cada aseguradora por cada tipo de seguro con el resumen de número de pólizas, primas y comisiones y la bdd que soporte la información
- Cuentas de cobro de las aseguradoras asociadas a las primas reportadas para ser aprobadas por RCI
- Cuentas de cobro de RCI asociadas a las comisiones para ser aprobadas por RCI.
- Relacion de Cuentas donde se pueda evidenciar e resumen del mes en cuanto a volumen de seguros (masa total vigente, producción de pólizas nuevas en el mes, primas recaudadas y comisiones facturadas)

La información mencionada anteriormente debe ser entregada para el cierre de RCI Colombia y para el cierre de stand alone de RCI Servicios.

Todas las actividades de seguros que generen movimientos contables y financieros deben ser soportados con las respectivas bases donde se evidencie claramente los volúmenes de pólizas, primas y comisiones que generen dicha facturación.

21.5 Procedimiento para la atención de siniestros

El Corredor adjudicatario debe recibir por parte del cliente o de RCI las solicitudes de siniestro de vida, incapacidad total permanente, desempleo, enfermedades graves pérdidas totales, Renta de Libre Destinación en Caso de Pérdida Total Del Vehículo y Hurto de Contenido Deudores, o cualquier otro seguro que se desarrolle bajo este contrato y radicar ante las aseguradoras los documentos necesarios para el pago de las mismas.

Adicional, debe solicitar la información y garantizar la aplicación de pagos al área de operaciones de RCI de acuerdo a los saldos de los clientes y fechas de pago correspondiente.

El Corredor debe garantizar el seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio por parte de la aseguradora.

21.6 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos.

El Corredor adjudicatario debe garantizar la atención y entrega de todos los soportes de gestión a las peticiones, solicitudes, quejas y reclamos de seguros que se reciban por cualquier canal de atención al cliente por parte de RCI, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.

RCI remitirá vía correo electrónico o mediante el aplicativo de tickets todos los aportes que sean necesarios por parte del corredor para la entrega oportuna de respuestas.

Consultar el Anexo 6 Detalle de actividades por proceso para mayor claridad.

22. CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL

En caso de revocatoria o terminación del contrato por cualquiera de las partes, el Corredor otorgará a RCI un plazo mínimo de 6 meses con el fin de hacer efectiva la terminación o revocatoria. La terminación o revocación del contrato no exonerará al Corredor de hacer una entrega completa, fidedigna y ágil de toda la información, procesos, procedimientos, modelos, acuerdos de niveles de servicios y demás información construida para el manejo de la cuenta al Corredor o entidad que lo reemplace en la administración del programa.

23. RESTRICCIONES EN EL USO DEL SOFTWARE EMPLEADO

El Corredor adjudicatario se compromete a utilizar un software seguro, entendiéndose 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., de sus clientes o usuarios, sea susceptible de ser copiada, modificada o eliminada

24. PROCEDIMIENTOS Y PARAMETROS PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA POR PARTE DEL CORREDOR ADJUDICATARIO UNA VEZ FINALIZADO EL CONTRATO CELEBRADO

En el evento de terminación del contrato que se celebre entre EL CORREDOR ADJUDICATARIO y RCI por cualquier causa, El Corredor adjudicatario deberá, de acuerdo con los lineamientos que señale RCI 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, el Corredor adjudicatario deberá garantizar que no existen copias realizadas a la información, archivos, esquemas, bosquejos, programas, entre otros, que se le hubieren entregado y/o desarrollado 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, el Corredor adjudicatario 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.

25. CONTINUIDAD DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El Corredor acepta continuidad para la atención y administración de 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, el Corredor garantizará la atención y administración sin limitación alguna para todas las personas o bienes que se encuentren asegurados en las pólizas vigentes y bajo el contrato actual de corretaje hasta el fin de la vigencia del crédito o arrendamiento financiero. Así mismo, el Corredor adjudicatario deberá contar con un plan de continuidad que permita a RCI 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.

26. LEGISLACIÓN

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

27. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

Cláusula Compromisoria: Toda diferencia que surja entre **RCI y EL CORREDOR** 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.

28. PROTECCIÓN DE DATOS

El Corredor adjudicatario 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.

29. LAVADO DE ACTIVOS Y ANTICORRUPCIÓN

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

Así mismo EL CORREDOR se compromete y garantiza que cumple y cumplirá durante todo el plazo del presente contrato con todas las leyes y regulaciones aplicables sobre corrupción.

Las Partes acuerdan que RCI puede, a sus expensas, durante todo el plazo del Contrato, auditar, tantas veces como se considere necesario, la forma en que EL CORREDOR cumple con las disposiciones contenidas en la presente Clausula. Dicha auditoria será realizada por empresas externas designadas por el Grupo Renault. De acuerdo con lo anterior, EL CORREDOR se obliga previa solicitud de RCI a proporcionar información relativa al cumplimiento de la presente Clausula.

En el caso de que el informe de auditoría revele el incumplimiento por parte del CORREDOR de las disposiciones contenidas en la presente Clausula, RCI podrá rescindir o suspender el presente Contrato o solicitar a EL CORREDOR que implemente un plan de acción con medidas correctivas suficientes dentro de un periodo de 30 días calendario a partir de la fecha de la entrega de dicho informe por parte de la auditoria.

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

30. ANEXOS

Anexo 1_Carta presentación de la propuesta
Anexo 2 Modelo Certificación de Experiencia
Anexo 3_Modelo acuerdo de confidencialidad

Anexo 4 Modelo Certificación de uso de herramienta tecnológica
Anexo 5 Modelo Certificación de conexión con aseguradoras
Anexo 6 Detalle de actividades por proceso para mayor claridad.