ANEXO No.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se establecen las especificaciones técnicas que deberá cumplir el contratista durante la ejecución del contrato, en función de contratar las pólizas del seguro de Desempleo para Deudores de la Entidad, de conformidad con los parámetros establecidos por la Superintendencia Financiera y el numeral 6.4 del Manual de Contratación vigente de la entidad en su versión 5, adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva 2573 de 2024.

El intermediario de seguros deberá asesorar integralmente a la Entidad en la adquisición, manejo y afectación de las pólizas ante siniestros del respectivo ramo, cumpliendo con las obligaciones producto del proceso contractual. La ejecución comprende cuatro (4) etapas durante la vigencia del contrato denominadas así:

1. ETAPA DE EMPALME INICIAL
2. ETAPA DE ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO CONTRACTUAL, DISEÑO Y/O ASESORÍA EN EL PROGRAMA DE SEGURO DE DESEMPLEO PARA DEUDORES CON CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y EDUCATIVOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
3. ETAPA DE ACOMPAÑAMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS PÓLIZAS DE DESEMPLEO COLECTIVO DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
4. ETAPA DE ENTREGA O EMPALME FINAL

DIAGRAMA DE LAS ETAPAS:



1. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Las diferentes etapas detalladas a continuación, se desarrollarán posterior a la suscripción del acta de inicio del contrato, en los tiempos previamente acordados y planeados con el supervisor del contrato de acuerdo con las normas aplicables a los seguros en los cuales actúa como tomador por cuenta de sus deudores, establecidas por la Superintendencia y el Manual de Contratación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

1.1. ETAPA DE EMPALME INICIAL

La etapa de empalme inicial consiste en la recepción de la documentación e información integral del programa de seguros de deudores en el ramo de Desempleo de corredor saliente, el intermediario entrante y la Gerencia Seguros de la entidad, este deberá realizarse en un tiempo no mayor a 30 días calendario, posteriores a la fecha de firma del Acta de Inicio, la cual será suscrita no sin antes haber sido entregadas las hojas de vida de los perfiles solicitados en el Anexo No. 2 “Personal Mínimo Requerido”.

En este empalme se deben establecer los canales de comunicación y transferencia de archivos. El Contratista deberá tener la capacidad de establecer, a través de alguno de los protocolos de transferencia segura de archivos, la transferencia de la

totalidad de los archivos relevantes como: bases de datos, archivos soportes, informes, documentos de reclamaciones y todos los que se definan en el momento del empalme.

El contratista suministrará al Fondo Nacional del Ahorro S.A. los datos necesarios para la creación de los usuarios del personal a cargo del Contratista según el perfil al que corresponda, conforme a los procedimientos internos de las áreas de tecnología y accesos de la Entidad.

1.2. ETAPA DE ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LAS DOS PÓLIZAS DE DESEMPLEO DE LA ENTIDAD PARA AMPARAR LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y EDUCATIVOS

En esta etapa el contratista deberá realizar el proceso de estructuración de los documentos previos, especificaciones técnicas de las coberturas a contratar, la publicación del proceso de selección, respuesta a observaciones, evaluación de propuestas, selección de la(s) compañía(s) aseguradora(s) que expedirán las pólizas de desempleo en las cuales el Fondo Nacional del Ahorro S.A. actúa como tomador por cuenta de sus deudores y las demás actividades que sean necesarias, de acuerdo con el cronograma de contratación dispuesto por la Entidad.

Para tal fin deberá presentar para aprobación del supervisor los siguientes documentos:

• Estudios previos
• Estudio de mercado
• Estudio del sector
• Invitación a ofertar o Reglas de Participación según corresponda
• Formatos del proceso
• Anexos técnicos del proceso
• Formatos de evaluación de las propuestas • Matriz de Riesgo

Nota: En general, el CONTRATISTA deberá realizar o proyectar todos los documentos y actividades para la selección de las Aseguradoras adjudicatarias de las pólizas de la Entidad en el ramo de Desempleo con una antelación de 30 días calendario anteriores al inicio del proceso de licitación pública, el cual deberá iniciarse 90 días calendario antes de que expiren los contratos de seguros existentes, de conformidad con lo señalado en el Parágrafo del Artículo 2.36.2.2.14. del Decreto 2555 de 2010.

1.3. ETAPA DE ACOMPAÑAMIENTO, EJECUCIÓN Y MANEJO DE LAS PÓLIZAS DE DESEMPLEO:

Esta etapa del proceso deberá ser desarrollada en doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio del contrato, con posibilidad de prórroga por el periodo que determine la entidad, durante este tiempo deberá prestar el servicio de asesoría a los afiliados en los temas relacionados con las pólizas de desempleo colectivo que actualmente amparan los créditos hipotecarios y educativos en los cuales el Fondo Nacional del Ahorro S.A. actúa como tomador por cuenta de sus deudores y/o locatarios.

Adicionalmente deberá realizar el acompañamiento y asesoría a la entidad en temas relacionados con pagos oportunos de primas, valoración de los riesgos, expedición de pólizas, avisos y gestión de siniestros, reclamación ante la Aseguradora, pago de las indemnizaciones a que haya lugar, reclamaciones, coberturas, respuestas a entes de control, respuesta de PQRS (Asignación a través de la plataforma de gestión documental) y en general todo lo relacionado con el objeto del contrato de intermediación.

Así mismo, deberá revisar y aprobar las pólizas, anexos y demás documentos que se requieran para los trámites ante la Aseguradora.

Emitir conceptos y resolver consultas sobre temas específicos del seguro a manejar o producir respuesta a las solicitudes de las áreas internas del Fondo Nacional del Ahorro S.A. dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación o según lo acordado con el Supervisor de contrato.

Asesorar en las actualizaciones, modificaciones, prórrogas y demás información relevante en relación con los seguros de desempleo para deudores de créditos hipotecarios y educativos de la entidad.

Solicitar la expedición de la póliza, pago oportuno de la prima, variación de los riesgos y su consiguiente notificación a la compañía, aviso del siniestro, reclamación ante la Aseguradora.

El contratista deberá poner a disposición del Fondo Nacional del Ahorro S.A. el funcionamiento de la Unidad de Atención Exclusiva (corresponde al personal con dedicación permanente y exclusiva de conformidad con los perfiles establecidos en el Anexo No. 2 Personal Mínimo Requerido), la cual deberá realizar lo siguiente:

- Tramitar reclamaciones de siniestros.
- Gestionar la conciliación de datos con el fin de garantizar seguridad en los procesos de inclusiones, exclusiones, expedición de documentos, novedades, siniestros y facturación de primas de los seguros.
- Brindar capacitación a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro S.A., sobre temas relacionados con alcances, requisitos y amparos del contrato de seguros y de las pólizas que forman parte del programa y sobre el programa

de prevención de pérdidas que desarrollará el intermediario, previa programación y concertación con el supervisor del contrato.

Como mínimo de cinco (5) capacitaciones presenciales en la sede principal del Fondo Nacional del Ahorro S.A. ubicada en la ciudad de Bogotá, o también podrá realizar capacitaciones de forma virtual. Para tal fin, el contratista deberá presentar para aprobación del supervisor un cronograma de capacitaciones para el periodo de ejecución, dentro del mes siguiente a la firma del Acta de Inicio del contrato.

Entre otras actividades que adelanta el Intermediario de seguros están:

• Notificaciones.

• Solicitud de aplicación de pagos de indemnizaciones.

• Comunicación de aceptación con la referencia del pago o la objeción resultante del siniestro al afiliado.

• Trámites de siniestros ante la Gerencia de Cartera.

• Solicitud de certificación de saldos de los créditos para trámite de siniestro.

• Certificación uno a uno de los siniestros para formalizar reclamación por siniestro ante la aseguradora.

• Solicitud de aplicación de indemnizaciones pagadas por las aseguradoras.

• Diferencias en aplicación de los pagos o diferencias entre lo certificado (+/-) y lo pagado por la Compañía.

• Informes mensuales: dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente al mes a medir.

• Informes trimestrales: dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente después del cumplimiento del trimestre.

• Empalme inicial

• Empalme final o de entrega

Esta carga operativa requiere de la atención de un equipo de trabajo, exclusivo para las pólizas de desempleo, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2 Personal Mínimo Requerido.

El Intermediario del seguro de desempleo de la entidad deberá asesorarla integralmente en el manejo, adquisición, administración y afectación de las pólizas de deudores de créditos hipotecarios y educativos ante siniestros del respectivo ramo cumpliendo con las obligaciones producto del proceso contractual.

1.4. ETAPA DE ENTREGA FINAL

Realizar la entrega y el respectivo empalme final con el contratista entrante, de la funciones y recepción de documentación, bases de datos y en general de toda la información relacionada con la atención de los programas de seguros asociados a créditos. Esta etapa no tendrá ningún costo para el Fondo Nacional del Ahorro S.A., lo anterior como requisito para el último pago.

2. DOCUMENTOS ENTREGABLES

- Plan de trabajo de la etapa de estructuración del proceso de selección del contratista de las pólizas, 45 días calendario previo al inicio del proceso de licitación, el cual de conformidad con lo señalado en el Parágrafo del Artículo 2.36.2.2.14. del Decreto 2555 de 2010, deberá iniciarse 90 días calendario antes de que expiren los contratos de seguros existentes, es decir, el segundo jueves del mes de enero de 2025.
- Cronograma de trabajo en el cual se establece las actividades relacionadas con la administración de las pólizas.
- Bases de datos de seguimiento con la información relacionada con los seguros contratados, coberturas, beneficiarios, siniestros, reclamos y todos los aspectos relevantes.
- El reporte mensual de siniestros abiertos y cerrados debe contener aspectos como mínimo: gestión con los reclamantes en temas de documentos, Ramo del seguro reclamado, amparo o cobertura afectada, Aseguradora afectada, fechas de vigencia de la póliza afectada, fechas de aviso al intermediario, fecha de aviso a las aseguradoras, fechas de formalización de documentos de parte de los reclamantes, fechas de pago de indemnizaciones, fechas de cierre de reclamaciones, fechas de rechazos o aclaraciones requeridas por la aseguradora, causales de objeción y/o rechazo, tiempos de gestión del intermediario desde la recepción de las reclamaciones, tiempos de gestión de la aseguradora desde la recepción de los reclamos, situación de las reclamaciones de siniestros (como mínimo: Cerrado Sin Indemnización, pendiente por documentos, pago comercial, pendiente comentarios Asegurador / Ajustador, pendiente convenio-finiquito firmado por asegurado, pendiente por pago, pendiente reconsideración de la objeción), datos de identificación del afiliado, datos del crédito afectado.

- Diagnóstico y estadística de siniestralidad de acuerdo con las reclamaciones realizadas mensualmente y estimación de opciones en relación con las pólizas asesoradas.
- Informe de auditoría técnica en los términos que el Supervisor del contrato lo requiera.
- Presentación de las Capacitaciones brindadas a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- Actas de reuniones.
- Informe mensual de actividades.

3. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El contratista deberá contar con una infraestructura de cómputo y sistematización que le permita llevar adecuadamente estadísticas, vencimientos, facturación y demás aspectos relevantes de programa de seguros y sustentar de manera óptima las consultas que se le formulen.

Deberá cumplir los requisitos de conectividad a la plataforma tecnológica de gestión documental que suministra el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a través de VPN.

Adicionalmente deberá contar con un protocolo de transferencia seguro de archivos (SFTP) para transferir archivos en las diferentes etapas del contrato.

4. PÓLIZAS OBJETO DEL CONTRATO:

Los Seguros que maneja actualmente la entidad son los siguientes:

PÓLIZAS		
#	RAMO	DESCRIPCIÓN
4	DESEMPLEO	Seguro de Desempleo para afiliados con créditos hipotecarios otorgado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A..
5		Seguro de Desempleo para afiliados con crédito educativo otorgado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A..

El intermediario de seguros deberá asesorar integralmente a la Entidad en el manejo, adquisición y afectación de las pólizas ante siniestros del respectivo ramo cumpliendo con las obligaciones producto del proceso contractual, que de acuerdo con el siguiente marco normativo:

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

"Art. 120. Normas aplicables a las operaciones activas de crédito.

(…)

2. Condiciones de los créditos de largo plazo para vivienda. Los créditos de largo plazo que otorguen las instituciones financieras para la adquisición, construcción, mejora o subdivisión de vivienda no podrán contener exigencias o contraprestaciones de ningún tipo.

Todos los comprobantes expedidos al deudor y las comunicaciones informativas referentes al desarrollo del crédito deberán expresarse en moneda corriente.

En los seguros que se pacten sobre el bien hipotecado el valor asegurado no podrá sobrepasar el de la parte destructible del inmueble; y en los seguros de vida del deudor, el valor asegurado no excederá el del saldo insoluto del crédito. En todos los casos el deudor deberá recibir un certificado individual y copia de las condiciones del contrato de seguro con la estipulación de la tarifa aplicable. La factura de cobro del crédito presentará por separado y en moneda corriente la liquidación de las primas como obligación independiente de los cobros referentes al crédito de largo plazo".

4.1. COBERTURAS MÍNIMAS DEL PROGRAMA DE DESEMPLEO

Las condiciones de la póliza como mínimo[1] serán:

SEGURO DESEMPLEO (MÍNIMO)
Tomador: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Asegurado: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y/o DEUDORES CRÉDITOS HIPOTECARIOS y/o LOCATARIOS
Beneficiario: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

AMPARO BÁSICO: DESEMPLEO

OBJETO DE LA PÓLIZA

a. PARA CRÉDITOS HIPOTECARIOS: Garantizar al Fondo Nacional del Ahorro S.A., el pago de la cuota mensual del crédito adeudado por el afiliado deudor hipotecario y/o locatario de leasing habitacional y/o arriendo social que se encuentre en situación de desempleo.
b. PARA CRÉDITOS EDUCATIVOS: Garantizar al Fondo Nacional del Ahorro S.A., el pago de la cuota mensual del crédito para educación adeudado por el afiliado que se encuentre en situación de desempleo.

VALOR ASEGURADO: El valor asegurado será el importe de la cuota mensual de

[1] El intermediario podrá ampliar las coberturas básicas exigidas, siempre que dicho valor no sea trasladado al consumidor financiero.

amortización hasta un máximo mensual de 12 veces el salario mínimo mensual legal vigente, hasta por un periodo de 12 meses continuos o discontinuos durante la vigencia del crédito, liquidando la cuota al momento de la fecha en que el afiliado queda desempleado.

La cuota mensual de amortización del crédito comprende el valor del capital, los intereses y los seguros.

IMPOSIBILIDAD DE REVOCACIÓN DE LA PÓLIZA: bajo esta cláusula se establece la imposibilidad de revocatoria unilateral de la póliza de que trata el artículo 1071 del Código de Comercio por parte de asegurador.

No aplica deducibles

INFORMACIÓN DE PRIMAS CAUSADAS DEL ÚLTIMO AÑO A CORTE DE JUNIO DE 2024:

DESEMPLEO

Periodo	Cantidad créditos hipotecarios	Cantidad créditos Educativo	Cantidad créditos Totales	Suma asegurada hipotecario	Suma asegurada Educativo	Suma asegurada Total	Primas Hipotecario con IVA	Primas Educativo con IVA	Primas Totales con IVA
11/01/2022	113,112.00	1,063.00	**114,175.00**	63,178,813,494	425,502,730	**63,604,316,224**	4,436,056,164	9,236,598	**4,445,292,762**
12/01/2022	112,638.00	1,032.00	**113,670.00**	64,949,623,199	350,343,702	**65,299,966,902**	4,521,292,715	9,013,797	**4,530,306,512**
01/01/2023	111,634.00	997.00	**112,631.00**	63,976,709,286	397,744,721	**64,374,454,007**	4,492,079,859	8,634,044	**4,500,713,903**
02/01/2023	111,489.00	937.00	**112,426.00**	62,568,802,871	392,011,878	**62,960,814,749**	4,393,224,695	8,509,598	**4,401,734,293**
03/01/2023	110,690.00	867.00	**111,557.00**	66,714,869,089	382,996,865	**67,097,865,954**	4,684,337,833	8,313,904	**4,692,651,737**
04/01/2023	109,892.00	828.00	**110,720.00**	64,949,623,199	350,343,702	**65,299,966,902**	4,560,392,328	7,605,086	**4,567,997,414**
05/01/2023	109,370.00	784.00	**110,154.00**	66,428,113,004	339,005,119	**66,767,118,123**	4,664,203,455	7,358,954	**4,671,562,409**
06/01/2023	109,054.00	752.00	**109,806.00**	56,165,307,179	308,065,953	**56,473,373,133**	2,372,629,881	7,573,411	**2,380,203,293**
07/01/2023	108,772.00	718.00	**109,490.00**	67,583,215,059	315,371,330	**67,898,586,389**	2,854,964,454	7,753,005	**2,862,717,459**
08/01/2023	108,553.00	697.00	**109,250.00**	67,330,712,177	301,109,695	**67,631,821,872**	2,844,297,800	7,402,401	**2,851,700,201**
09/01/2023	108,432.00	669.00	**109,101.00**	67,021,587,355	291,683,123	**67,313,270,478**	2,831,239,227	7,170,660	**2,838,409,887**
10/01/2023	108,541.50	646.00	**109,187.50**	68,769,765,108	286,160,763	**69,055,925,871**	2,905,088,707	7,034,900	**2,912,123,607**
11/01/2023	108,659.00	622.00	**109,281.00**	68,127,256,223	271,663,216	**68,398,919,439**	2,877,946,761	6,678,496	**2,884,625,257**
12/01/2023	108,764.00	602.00	**109,366.00**	70,368,003,688	266,451,948	**70,634,455,636**	2,972,604,204	6,550,384	**2,979,154,588**
01/01/2024	108,695.00	577.00	**109,272.00**	70,183,344,159	252,047,927	**70,435,392,086**	2,964,803,504	6,196,279	**2,970,999,783**

02/01/2024	109,003.00	542.00	**109,545.00**	69,075,802,154	227,223,167	**69,303,025,321**	2,918,016,842	5,585,994	**2,923,602,836**
03/01/2024	109,013.00	508.00	**109,521.00**	73,000,462,846	224,866,568	**73,225,329,414**	3,083,808,995	5,528,060	**3,089,337,055**
04/01/2024	109,593.00	479.00	**110,072.00**	69,199,315,802	200,378,628	**69,399,694,431**	2,923,234,514	4,926,055	**2,928,160,569**
05/01/2024	104,838.00	419.00	**105,257.00**	70,589,495,218	179,360,309	**70,768,855,527**	2,981,960,824	4,409,346	**2,986,370,170**
06/01/2024	104,755.00	363.00	**105,118.00**	70,403,628,989	164,075,455	**70,567,704,445**	2,974,109,148	4,033,587	**2,978,142,736**
07/01/2024	105,040.00	345.00	**105,385.00**	72,669,173,511	156,489,586	**72,825,663,098**	3,069,814,111	3,847,098	**3,073,661,209**
08/01/2024	104,862.00	316.00	**105,178.00**	73,023,311,667	145,092,186	**73,168,403,853**	3,084,774,214	3,566,908	**3,088,341,122**
09/01/2024	104,558.00	297.00	**104,855.00**	72,402,782,767	132,890,351	**72,535,673,118**	3,058,560,783	3,266,941	**3,061,827,724**

SINIESTROS PAGADOS:

DESEMPLEO			
Año	**Mes**	**No Siniestros Pagados**	**Valor Pagado siniestros**
2022	Enero	704	$ 959,102,134
2022	Febrero	784	$ 1,052,632,127
2022	Marzo	760	$ 1,045,133,559
2022	Abril	534	$ 773,976,734
2022	Mayo	534	$ 707,291,613
2022	Junio	564	$ 685,749,454
2022	Julio	524	$ 671,188,151
2022	Agosto	1000	$ 1,276,385,644
2022	Septiembre	681	$ 1,025,626,780
2022	Octubre	548	$ 758,265,945
2022	Noviembre	462	$ 637,879,659
2022	Diciembre	879	$ 1,111,954,988
2023	Enero	568	$ 703,083,091
2023	Febrero	644	$ 854,567,383
2023	Marzo	1021	$ 1,347,548,416
2023	Abril	523	$ 702,060,056
2023	Mayo	722	$ 937,251,569
2023	Junio	434	$ 685,160,116
2023	Julio	817	$ 1,249,813,619
2023	Agosto	655	$ 937,870,313
2023	Septiembre	635	$ 963,476,698
2023	Octubre	630	$ 702,296,012
2023	Noviembre	596	$ 767,771,348
2023	Diciembre	669	$ 825,157,260
2024	Enero	665	$ 935,283,092
2024	Febrero	770	$ 1,141,025,757
2024	Marzo	815	$ 1,067,489,906
2024	Abril	776	$ 1,048,636,825

DESEMPLEO			
Año	**Mes**	**No Siniestros Pagados**	**Valor Pagado siniestros**
2024	Mayo	865	$ 1,233,677,764
2024	Junio	821	$ 943,001,008
2024	Julio	702	$ 911,805,663
2024	Agosto	616	$ 862,499,306
2024	Septiembre	738	$ 1,534,292,019