	FICHA TÉCNICA PARA SOLICITUD DE ANÁLISIS DE MERCADO	**CÓDIGO:** GLC-CONT-FO-014
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	**VERSIÓN:** 1

ÁREA QUE SOLICITA:	GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR
FECHA DE SOLICITUD:	6 de octubre de 2026
OBJETO A CONTRATAR:	**OBJETO** Prestar los servicios de gestión y recuperación de la cartera del Fondo Nacional del Ahorro S.A., a nivel nacional, en las etapas preventiva y administrativa, incluyendo la cartera titularizada y la ejecución de campañas especiales de créditos. **ALCANCE OBJETO CONTRACTUAL:** En desarrollo del objeto los contratistas deberán adelantar la gestión de cobranza preventiva, administrativa, cartera titularizada y campañas especiales del Fondo Nacional del Ahorro S.A., bajo la figura de Outsourcing integral, por consiguiente, los CONTRATISTAS deberán prestar el servicio en sus instalaciones, y de acuerdo con ANEXO No. 1 REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR. Adicionalmente deberá prestar el servicio de atención presencial al consumidor financiero en gestión de cobranzas, en el punto de atención que le asigne el Fondo; con equipos y personal propios, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por el Fondo o que se establezcan por los entes que regulan la actividad bancaria, encaminados a la recuperación de la cartera, evitando su deterioro, así: **Cobranza preventiva:** Gestión encaminada no sólo a recordar al cliente la fecha de pago de su obligación que está próxima a cumplirse, sino también ofreciendo alternativas efectivas para evitar o contrarrestar una eventual mora o deterioro de su obligación. **Cobranza administrativa y cartera titularizada:** Gestión de recuperación de cartera en etapa administrativa realizada a clientes que presenten mora desde 1 hasta N días de mora, sin perjuicio de las que el Fondo, a su juicio, considere necesario asignar al contratista. **Campañas Especiales:** Gestión encaminada al ofrecimiento de nuevos planes o alivios implementados, obligaciones con proceso jurídico activos, campañas de actualización de datos y aquellos otros programas que el Fondo Nacional del Ahorro S.A., a su juicio, considere necesarios, dirigidos a clientes en cualquier edad de mora.

	Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces) y en los términos establecidos por el Fondo. Nota: El Fondo Nacional del Ahorro S.A., se reserva la facultad de asignar la cartera para la gestión de recuperación de acuerdo con la estrategia definida, acorde con el perfil del oferente, presencia en las regiones donde tienen mayor fortaleza y conocimiento de la región para la recuperación de la cartera, mayor experiencia y efectividad por franja de mora y de acuerdo con los resultados y mediciones obtenidas.
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES ESPECIFICAS	Las Especificaciones técnicas del servicio se encuentra en el documento ANEXO 1 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR **LUGAR DE EJECUCIÓN:** El servicio deberá ser prestado a nivel nacional, no obstante, se fija como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. **FORMA DE PAGO** El Fondo Nacional del Ahorro S.A. pagará al contratista comisiones mensuales de acuerdo con la gestión de recaudo efectiva y efectuada durante el periodo facturado, más el IVA; todo según el porcentaje que se establezca una vez realizado el análisis de mercado. **<u>Condiciones para el pago</u>**: as comisiones se cancelarán únicamente sobre los recaudos fectivos (pagos en bancos aplicados a las obligaciones durante el eriodo de gestión). réditos con Gestión Directa “contacto con titular o tercero válido”, ara toda la cartera asignada al futuro contratista, gestión que debe ncontrarse registrada en el aplicativo de gestión asignado por el ondo Nacional del Ahorro S.A. a Gestión deberá ser desplegada en fecha anterior a la fecha en que l deudor efectúe el pago o tenga lugar el recaudo efectivo. odos los recaudos generarán pago únicamente si dicho pago permite antener o reducir la franja de mora y las cuotas vencidas.

	El pago aplicado por abono de cesantías, abono de cuenta AVC o AFC los pagos correspondientes a seguros, no generarán comisión o ago alguno en favor del contratista. El pago de la comisión se efectuará por el menor valor correspondiente ntre el valor asignado de obligaciones en mora para el reparto y el alor de la obligación efectivamente recaudado. Nota1: Cuando el Fondo Nacional del Ahorro S.A. decida realizar asignación para campañas especiales, tal y como es la gestión de la cartera que se encuentra judicializada (Gestión dual), las comisiones a reconocer al contratista por dicha gestión serán las mismas establecidas contractualmente en todas las etapas según altura demora, es decir no existen comisiones diferenciales para este tipo de cartera. Nota 2: En el eventual caso en que el contratista sobre ejecute las metas de cumplimiento de recuperación de las obligaciones asignadas según los porcentajes establecidos por la entidad, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. realizará un pago adicional (PLUS) sobre cada franja de mora impactada de manera favorable, el cual se establecerá o definirá una vez se cuente con la matriz de porcentaje de pago, inicialmente se presenta tabla estima de plus en el ANEXO No. 1 REQUERIMIENTOS - ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO A CONTRATAR. **OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA** Con el fin de buscar la adecuada y oportuna prestación del servicio, el contratista debe cumplir con las siguientes obligaciones: 1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.2 Acuerdos de Niveles de Servicio. 2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales) 3. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces).

	4. Realizar la gestión de cobro sobre las obligaciones asignadas en campañas especiales según las necesidades y estrategias dadas por la Gerencia de Cobranzas y BRDPR. 5. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el Fondo. 6. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta. 7. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato. 8. Conocer y dar cumplimiento pleno y estricto a todos y cada uno de los requerimientos señalados en la Circular Básica Jurídica en los capítulos aplicables a Seguridad de la Información, emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley 2300 de 2023, respecto al manejo de la información, confiabilidad y políticas de seguridad informática y protección del derecho a la intimidad. 9. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de esta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades. 10. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el Fondo Nacional del Ahorro S.A., así, como de los procedimientos y controles establecidos para el manejo de esta, para tales efectos el contratista registrará las actividades de cobranza en la herramienta de gestión asignada por el Fondo. 11. Implementar controles de prevención de fuga de información. 12. Contar con protocolos de redes, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos y todo lo que sea necesario para la ejecución del objeto del contrato. 13. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores, así como de los compromisos y las condiciones que se establezcan dejando evidencia de que los clientes han conocido toda la información y la han aceptado, en la herramienta de gestión asignada por el Fondo. Adicionalmente, esta información deberá ser conservada al menos por tres (3) años contados a partir de la fecha de terminación de la relación contractual o, si la misma ha sido objeto de controversia judicial desde el momento en que sea resuelto el proceso. 14. Ofrecimiento de acuerdos de pago de manera escalonada agotando todo los establecidos en el Manual SIAR de la entidad a fin de lograr la normalización de las obligaciones.

<table>
<tr><td></td><td>
15. Dejar evidencia documental en la herramienta de gestión cuando se realicen acuerdos de pago bajo las alternativas definidas por el Fondo (normalización, extinción, pago parcial de las cuotas mora, diferidos castigo, entre otros)
16. Informar al supervisor asignado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., de manera inmediata vía correo electrónico los pagos realizados por los deudores en los bancos comerciales con Convenio de Recaudo y Puntos de Pago de las empresas de giro habilitadas mediante convenio con el Fondo, los cuales no sean visualizados en la herramienta de gestión, para que sean aplicados a la obligación crediticia, en el evento en que no hayan sido aplicados oportunamente a las obligaciones y de los cuales tenga conocimiento el contratista.
17. No dejar ningún tipo de mensajes con menores de edad, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera a un deudor.
18. Presentar mensualmente, o en el momento que sean requeridos por el supervisor del contrato definido por el Fondo, los informes de la gestión acorde con los parámetros establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.
19. Grabar todas las llamadas realizadas por los clientes asignados para la recuperación de cartera a los centros de atención telefónica del contratista cuando consulten o actualicen su información.
20. El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios:
<table>
<tr><th>DÍAS</th><th>HORARIO</th></tr>
<tr><td>Lunes a viernes</td><td>De 7:00 AM a 7:00 PM</td></tr>
<tr><td>Sábados</td><td>De 8:00 AM a 3:00 PM</td></tr>
</table>
21. Ejecutar las demás actividades que sean necesarias o que se requieran a criterio del supervisor para lograr el total y fiel cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas en este documento, siempre y cuando las mismas correspondan a la naturaleza de las actividades.
</td></tr>
<tr><td>PLAZO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:</td><td>El plazo de ejecución será de doce (12) meses contados a partir del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.</td></tr>
<tr><td>OBSERVACIONES:</td><td>Para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. es fundamental contar con aliados expertos en la recuperación de cartera que cuenten con experiencia comprobada en recuperación de cartera del sector financiero, en especial, de obligaciones derivadas de créditos hipotecarios con establecimiento de crédito y leasing habitacional,</td></tr>
</table>

así como también con amplio conocimiento y aplicación de la regulación que sobre administración de riesgos y planes de continuidad exige la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo cual se requiere realizar análisis de mercado en dos focos así:

1. Organizaciones que cuente con sello RACC de Colcob (El RACC - Referencial de Autorregulación de la Cobranza COLCOB, es el sello único de certificación de calidad, emitido por una multinacional que evalúa y garantiza la calidad del servicio de recuperación de cartera en todos los procesos de la organización; su talento, su gobierno corporativo, su plataforma tecnológica, entre otros.

   A la fecha se encuentran certificadas las siguientes organizaciones:

   - ✓ AECSA
   - ✓ BAMBU BPO
   - ✓ C&C
   - ✓ COGUASIMALES BPO
   - ✓ FRG SOLUCIONES FINANCIERAS
   - ✓ RECUPERA SAS
   - ✓ SERLEFIN
   - ✓ SYSTEMGROUP

2. Otras organizaciones del sector que presten el servicio de recuperación de cartera hipotecaria especialmente, por ser la cartera de mayor participación en la cartera del Fondo.

Nota: El Fondo Nacional del Ahorro S.A., no se obliga, en ninguna circunstancia, con un número mínimo de asignación de obligaciones en mora. Esta condición deberá ser tenida en cuenta por el cotizante y futuro contratista para efectos de la presentación de la oferta o celebración del eventual contrato.

Se remiten datos de asignación y recuperación del año 2021 al año 2026 para efectos de que sirvan como referente para la escrituración y presentación de la cotización, los cuales se encuentran en el anexo No. 1 “Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar”.

El futuro contratista deberá administrar un valor de cartera similar a la participación de cartera que le será asignada por parte del FNA.

Las metas del futuro contratista se fijarán en función de la contención (mantenimiento y recuperación) y rodamiento de cartera,

	con base en las cifras de mercado generadas por los *buros* de crédito y el histórico de la entidad, se aportan metas de recuperación 2026. • Se adjuntan los siguientes anexos: Anexo 1. Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar Anexo 2. Acuerdo de Niveles de Servicio Anexo 3. Metas de recuperación 2026

Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar

GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR
GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR (E)

Proyectó: Jully Alexandra Garcia A. – Gcb-p04
John Alexander Serna G. – Gcb-p06