

**ANEXO 15  
ACUERDOS DE NIVELES DE CUMPLIMIENTO**

INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADORES DE LOS NIVELES DE CUMPLIMIENTO	DETALLE	TIEMPOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	VALOR DE LA SANCIÓN POR CADA INCUMPLIMIENTO
1	<b>Informes</b>	1. Anexo 11 del pliego de condiciones. 2. Entrega de certificados individuales de deudores al Banco. 3. Otros.	Entrega de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones.	95% de todos los informes, calculado mensualmente	2 SMMLV
2	<b>Agendamiento y otorgamiento de citas para realización de exámenes médicos</b>	Tiempo con el que cuenta la compañía adjudicataria para dar las instrucciones para la realización de exámenes médicos. Este tiempo se cuenta a partir del momento en que el Banco obtiene comunicación para remitir al cliente.	1 día hábil máximo (horas laborales)	95%, calculado mensualmente	NO APLICA
		Tiempo que se cuenta a partir del momento en que el cliente se realiza los exámenes médicos y la Aseguradora remite respuesta al Banco de aceptación o rechazo.	No podrá superar tres (3) días hábiles, si dentro de ese tiempo no se han manifestado quedarán amparados de acuerdo con las condiciones de la póliza y en caso de rechazo, éste solo operará para los excesos, manteniendo la cobertura para los montos del amparo automático.	95%, calculado mensualmente	2 SMMLV
3	<b>Pago de siniestros</b>	Siniestro una vez se presenta a la aseguradora y los soportes esten completos.	Muerte:3 días hábiles. ITP: 5 días hábiles.	95%, calculado mensualmente	4 SMMLV
4	<b>Objeciones o documentos pendientes</b>	Respuesta de la Aseguradora a la reclamación	Muerte:3 días hábiles. ITP: 5 días hábiles.	95%, calculado mensualmente	4 SMMLV
5	<b>Reconsideraciones</b>	El plazo se cuenta desde el momento en que se solicita la reconsideración por parte del Banco con los soportes (si aplican)	Muerte:3 días hábiles ITP: 5 días hábiles	95%, calculado mensualmente	4 SMMLV
6	<b>Devolución de primas</b>	Contado a partir de la fecha en que el Banco realiza la solicitud a la Aseguradora.	10 días hábiles (horas laborales)	95%, calculado mensualmente	1 SMMLV
7	<b>Respuestas para dar trámite a inquietudes, requerimientos, aclaraciones o quejas radicadas a través del Banco</b>	Se refiere a inquietudes, requerimientos, aclaraciones, tutelas, peticiones, quejas o reclamos de los clientes, este tiempo se cuenta a partir del momento en que Banco realiza la solicitud.	1 día hábil (horas laborales) En el evento de requerirse mayor inmediatez, se le informará a la aseguradora adjudicataria para su cumplimiento.	95%, calculado mensualmente	1 SMMLV
8	<b>Facturación</b>	Se refiere al plazo estipulado para que una vez recibida la información correspondiente al cobro, la aseguradora emita la respectiva facturación	2 días hábiles (horas laborales)	95%, calculado mensualmente	NO APLICA
9	<b>Endosos</b>	Revisión y análisis de las pólizas endosadas de la póliza objeto de esta licitación	2 días hábiles (horas laborales)	95%, calculado mensualmente	NO APLICA