

**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.<br>2. Entrega de certificados individuales de deudores al Banco.<br>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.<br>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.<br>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<br>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)<br>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                                   |