

**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	Informes	1. Anexo 11 del pliego de condiciones. 2. Entrega de certificados individuales 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	Respuesta a siniestros	Respuesta de la aseguradora sobre el resultado del estudio del siniestro	Dos (2) días informar el estado del siniestro.	95%, calculado mensualmente	4 SMMLV
3	Pago de siniestros	Siniestro una vez se presenta a la aseguradora y los soportes estén completos.	7 días hábiles	95%, calculado mensualmente	4 SMMLV
4	Reconsideraciones	El plazo se cuenta desde el momento en que se solicita la reconsideración por parte del Banco con los soportes (si aplican)	7 días hábiles	95%, calculado mensualmente	4 SMMLV
5	Devolución de primas	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
6	Respuestas o insumo para dar trámite a inquietudes, requerimientos, aclaraciones o quejas radicadas a través del Banco	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
7	Facturación	Se refiere al plazo estipulado para que una vez recibida la información correspondiente al cobro, la aseguradora emita la respectiva facturación o documento de cobro	2 días hábiles (horas laborales)	95%, calculado mensualmente	NO APLICA
8	Endosos	Revisión y análisis de las pólizas endosadas de la póliza objeto de esta licitación	2 días hábiles (horas laborales)	95%, calculado mensualmente	NO APLICA