

GRUPO BANCÓLDEX

**INVITACIÓN PARA LA SELECCIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
PRINCIPAL Y SUPLENTE PARA ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE
FINANCIAMIENTO Y FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA
S.A. – FIDUCOLDEX Y CONDICIONADO PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE
COLOMBIA S.A. - BANCOLDEX**

**Bogotá D.C.
Año 2018**

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

1.1. Información General de las entidades contratantes, en adelante “Las Entidades”

BANCÓLDEX

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, identificado con el NIT. 800.149.923-6, es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado.

Adicionalmente, y de conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y en el numeral 3° del artículo 279 del mencionado Decreto Ley 663, Bancóldex tiene como objeto social la financiación, en forma principal pero no exclusiva, de las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como banco de descuento o redescuento, lo que implica que el Banco no desembolsa recursos directamente a los usuarios de crédito, sino que tal labor se realiza a través de los diferentes intermediarios financieros vigilados y no vigilados que existen en el mercado (Bancos, cooperativas, ONG’s, etc.).

ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, identificada con NIT. 800.225.385-9, es una entidad descentralizada indirecta del orden nacional, determinada como sociedad de economía mixta, de carácter mercantil, dedicado a la actividad financiera que desarrollan las Compañías de Financiamiento.

De acuerdo con los estatutos sociales, estará sometida al régimen jurídico de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, conforme a la Ley y los actos y contratos que la sociedad realice para el desarrollo de sus actividades estarán sujetos a las reglas de derecho privado y a la jurisdicción ordinaria.

FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX, con Nit. 800.178.148.8, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta, constituida mediante Escritura Pública No. 1497 del 31 de octubre de 1992 otorgada en la Notaría Cuarta (4ª.) de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

1.2. Justificación de la Convocatoria

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010, los establecimientos de crédito y las sociedades de servicios financieros deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero.

Adicionalmente, en relación con el número de quejas radicadas y atendidas a través del Defensor del Consumidor Financiero de ARCO GRUPO BANCOLDEX y de FIDUCOLDEX en los años inmediatamente anteriores nos permitimos informar que:

AÑO	FIDUCOLDEX	ARCO GRUPO BANCOLDEX
2012	2	0
2013	1	0
2014	0	0
2015	2	2
2016	6	3
2017	4	3

2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - BANCOLDEX, ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO y la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. –FIDUCOLDEX, en adelante “Las Entidades”, se encuentran interesadas en recibir propuestas para contratar los servicios de un Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente para el periodo 2018- 2020.

NOTA 1: Toda vez que la elección del Consumidor Financiero corresponde a la Asamblea General de Accionistas de Las Entidades, se indica que la celebración del contrato que resulte como consecuencia de la adjudicación de la presente invitación se encuentra condicionada a la aprobación por parte de cada una de las Asambleas de Accionistas de las Entidades. Adicionalmente, la ejecución del contrato estará condicionada a que se efectúe la respectiva posesión y registro ante la Superintendencia Financiera de Colombia, para lo cual el proponente seleccionado deberá suministrar la información que se requiera para tal fin.

NOTA 2: Sin perjuicio de que a la fecha BANCOLDEX no se encuentra obligado a contar con un Defensor del Consumidor Financiero, este podrá contratar los servicios del proponente que sea seleccionado en el marco de esta convocatoria, en el momento que por exigencia normativa o las circunstancias de volumen y características del negocio así

lo requieran, por lo que la prestación efectiva del mismo y la respectiva facturación en lo que respecta a BANCÓLDEX se generarán sólo cuando de manera expresa así lo solicite el Banco.

3. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN

Para que la propuesta sea evaluada el proponente, sea persona jurídica o persona natural, deberá acreditar respecto de las personas postuladas como Defensores del Consumidor Financiero lo señalado en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2.009, es decir:

1. Acreditar certificaciones o diplomas que demuestren conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenecen las entidades en la cual el defensor ejercerá sus funciones. En este caso se preferirán conocimientos en sector Financiero, en particular lo que tiene que ver con establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades fiduciarias y compañías de Financiamiento.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia Profesional o estudios especializados en las áreas, específicas en el sector financiero contada a partir de la fecha de grado profesional. Para el efecto, deberá anexar con su propuesta certificaciones expedidas por compañías de financiamiento, sociedades de servicios financieros, sociedades fiduciarias o establecimientos de crédito a los cuales haya prestado o actualmente preste sus servicios.
3. Acreditar conducta idónea y solvencia moral. Para el efecto el proponente deberá declarar bajo la gravedad del juramento de no haber sido sancionado por las conductas señaladas en el numeral 5 del art 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Adicionalmente, los proponentes interesados en presentar propuesta deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Aportar con su propuesta certificaciones expedidas por las respectivas entidades financieras de las cuales haya sido o sea Defensor del Cliente o Consumidor Financiero, según el caso.
2. Presentar el certificado de conciliador en los términos de la ley 640 de 2010, anexando fotocopia de la Tarjeta Profesional de Abogado vigente y de la cédula de ciudadanía.
3. Acreditar que no están incurso en causales de inhabilidad o incompatibilidad señalados en el artículo 17 de la Ley 1328 de 2009, y Decreto 2775 del 3 de marzo de 2010 y demás

normas legales vigentes, o que la reglamenten, modifiquen o deroguen, lo cual se manifestara bajo la gravedad del juramento a través de la presentación de la propuesta.

4. Acreditar que no tienen investigaciones fiscales y disciplinarias en curso e inexistencia de multas o sanciones en los últimos tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo primero del artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, los requisitos y calidades previstas son exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

De igual forma, de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Carta Circular 68 de 2010, para el trámite de posesión de los Defensores del Consumidor Financiero, la oferta debe contener la información que se menciona a continuación con el fin de contar con esta información al momento que se lleve a cabo por Las Entidades el trámite de posesión:

1. Datos del personal vinculado para el desarrollo de la labor de la Defensoría, incluidos Defensor Principal y Suplente, especificando si se trata de funcionarios profesionales, de apoyo logístico o personal administrativo, indicando mediante el diligenciamiento de tabla con columnas lo siguiente:
 - a) Nombres completos;
 - b) Tipo y número de identificación;
 - c) Tipo de vinculación;
 - d) Formación (pregrado, postgrados) y experiencia de cada uno
 - e) Funciones asignadas; y
 - f) Jornada laboral y/o el número de horas/hombre mensuales que dedicara a la Defensoría de cada una de las entidades en las que prestará sus servicios.
2. Instalaciones en las que funcionará la Defensoría, mediante el diligenciamiento de tabla con columnas, señalando:
 - a) Dirección;
 - b) Área (m2);
 - c) Número de puestos de trabajo;
 - d) Número de equipos disponibles (equipos de cómputo, telefónicos, fax, modem, etc.).
3. Descripción detallada de los aplicativos o software con que cuenta la Defensoría para facilitar o sistematizar su funcionamiento, tales como copias de seguridad y otros.

4. Planes previstos por la Defensoría del Consumidor Financiero, para atender las funciones establecidas en el literal c) del artículo 13 y en el artículo 16 de la Ley 1328 de 2009, que se refieren al ejercicio de la función de conciliación y a la atención a los consumidores financieros de todo el País.
5. Presupuesto que se destinara a esa infraestructura y factores utilizados para determinarlo.
6. Entidades a las que presta sus servicios, especificando nombre de cada institución, número de trámites recibidos y atendidos en el año inmediatamente anterior (por quejas y por vocería).
7. La información adicional sobre aspectos que considere relevantes para la prestación de los servicios.

NOTA: Bancóldex realizará consultas de control previo del proponente, de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y según con lo establecido en cada una de los Sistemas de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Sin perjuicio de lo anterior, el proponente seleccionado acepta que Arco Grupo Bancóldex y Fiducoldex adelantarán de forma previa a la celebración del contrato que se suscriba como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria, el proceso de conocimiento de cliente que aplique cada entidad. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes, la decisión de contratar o no con el proveedor seleccionado será tomada por el Gerente de Cumplimiento de Bancóldex. En caso de concepto negativo, Las Entidades se abstendrán de celebrar el respectivo contrato y en este evento podrán contratar con el Proponente siguiente en el orden de calificación, siempre que éste hubiese cumplido con los porcentajes mínimos requeridos.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Las Entidades realizarán consulta del proponente en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General y en caso de que éste se encuentre reportado se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Adicionalmente, Las Entidades realizarán la consulta en centrales de riesgo al proponente y en caso de reporte negativo se llevarán a cabo los análisis correspondientes que permitan validar la capacidad del mismo para la celebración del contrato en una eventual adjudicación de la presente convocatoria.

4. DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL DEFENSOR AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Conforme al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010 y las normas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor del Consumidor Financiero deberá cumplir con las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, respecto de la calidad de los mismos.
- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- d. Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g. Preparar informes trimestrales que serán remitidos a las entidades que les preste el servicio, para su posterior transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia (transmisión formato 378 proforma F.0000-98), elaborar informe semestral a presentar a la Junta Directiva de la entidad y el informe anual que se presenta a la Asamblea General.
- h. Brindar respuesta oportuna a los requerimientos formulados por los entes de control y vigilancia.
- i. Coordinar con las áreas responsables de la entidad a la cual se presta el servicio, los procedimientos de atención de quejas y/o demás procedimientos establecidos para tal fin.
- j. Asistir a las Asambleas, Juntas y/o reuniones en las que se requiera la asistencia del Defensor del Consumidor Financiera para la presentación de informes y otros que se requiera.
- k. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

5. DE LOS FACTORES A EVALUAR

Las propuestas que cumplan con toda la información y documentación exigida en esta invitación serán revisadas y evaluadas por Las Entidades, bajo los criterios señalados a continuación, cuyo resultado será informado a las Asambleas Generales de Accionistas de cada una de Las Entidades, las cuales seleccionarán de manera autónoma el Defensor del Consumidor Financiero.

En ese orden, teniendo en cuenta los registros históricos de quejas y la complejidad de los mismos, se tendrán en cuenta para evaluar los siguientes factores:

Criterio	Puntaje
Precio	30 Puntos, al proponente que ofrezca el menor precio.
Experiencia	40 Puntos, al que demuestre mayor experiencia como Defensor del Consumidor Financiero en establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades fiduciarias y/o compañías de Financiamiento. Para el efecto deberá anexar con su propuesta certificaciones expedidas por las entidades financieras a las cuales haya prestado o actualmente preste sus servicios como Defensor del Consumidor Financiero.
Quejas atendidas	30 puntos, se asignarán al proponente que demuestre el mayor número de quejas atendidas en desarrollo del servicio de Defensor del Cliente o Consumidor Financiero en una o varias entidades financieras durante los últimos seis años. Para el efecto deberá allegar con su propuesta certificaciones expedidas por las respectivas entidades financieras de las cuales haya sido o sea Defensor del Cliente o Consumidor Financiero, según el caso.

6. DOCUMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Los Proponentes deberán presentar la Propuesta en sobre cerrado a más tardar en la *Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta*, esto es, el día 15 de febrero de 2018 hasta las 4:00:00 pm, en la Calle 28 No. 13 A – 15, piso 39, Bogotá D.C., Oficina de Correspondencia, dirigidas

a José Alberto Garzón Gaitán, Vicepresidente Jurídico – Secretario General de Bancóldex. Para lo cual, deberá anexarse la siguiente información, tanto para el Consumidor Financiero Principal, como para el Consumidor Financiero Suplente.

Señores

GRUPO BANCOLDEX

Atn: José Alberto Garzón Gaitán

Vicepresidente Jurídico – Secretario General

Bancóldex

Calle 28 No. 13 A— 15. Piso 39

Bogotá D.C.

REF: INVITACIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Datos de quien remite:

- Nombre

- Dirección

- Teléfono

Los documentos que deben presentarse son:

- Certificado de existencia y representación legal, con fecha de expedición no mayor de 30 días calendario a la fecha de presentación de la propuesta, si el proponente es persona jurídica. La propuesta deberá estar suscrita por el Representante legal de la persona jurídica.
- Documento de identidad del Representante legal si el proponente es persona jurídica o de la persona natural proponente, según sea el caso.
- Los documentos de que trata el Numeral 3 de esta invitación (Requisitos para participar en la invitación), para las personas que aspiran al cargo de Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente.
- La propuesta debe incluir el certificado expedido por el Representante legal o por el Revisor Fiscal, en el caso que la persona jurídica proponente deba tener Revisor Fiscal, sobre el pago de manera cumplida de los aportes a Seguridad Social, SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar en los últimos 6 meses anteriores a la fecha límite de presentación de la propuesta, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, modificado por la Ley 828 de 2003. Para el caso de persona natural proponente deberá acreditarse el pago de seguridad social adjuntado para el efecto la respectiva planilla de aportes de seguridad social así como la certificación requerida para el pago. (Artículo 3 Decreto 3032 de 2013)

El pago por los servicios de Defensor del Consumidor Financiero se efectuara mes vencido, mediante consignación en la cuenta que el contratista acredite como propia, a través de la certificación expedida con no más de 30 días par parte de la entidad bancaria respectiva, previa presentación de la factura o cuenta de cobro con el lleno de los requisitos legales, la cual para su pago deberá contar con el visto bueno del Supervisor del contrato y la presentación de la certificación sobre el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y parafiscales.

8.4. Garantía del Contrato

Para la ejecución de los Contratos, el adjudicatario deberá constituir a favor de cada una de Las Entidades, un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

- i. Cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato con una suma asegurada equivalente al diez (10%) por ciento del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a (2) dos años.
- ii. Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el Contratista para la ejecución del Contrato, con una suma asegurada equivalente al diez por ciento (10%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años más.

Como requisito de perfeccionamiento y ejecución del contrato, se exigirá la constitución de la póliza mencionada acompañada del correspondiente recibo o constancia de pago de la prima.

CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.

9. INFORMACIÓN

Para obtener información adicional en el evento de requerirlo, favor comunicarse con José Alberto Garzón Gaitán – Vicepresidente Jurídico - Secretario General de Bancóldex jose.garzon@bancoldex.com o con José Luis Cañas Bueno – Director Jurídico de Bancóldex jose.canas@bancoldex.com , al teléfono 4863000 Ext. 2911 y 2917 respectivamente.