

**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS REALIZADAS POR
BANCOLOMBIA AL PLIEGO DE CONDICIONES Y AL ANEXO TÉCNICO DE LA
CONVOCATORIA PUBLICA PARA LA SELECCIÓN DE OPERADORES FINANCIEROS O
PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS**

NÚMERO DE CONVOCATORIA: **SHD-CONVOCATORIA- 001 -2021.**

El presente documento se expide con base en la desconcentración efectuada a esta Subdirección de Asuntos Contractuales en el numeral VI del literal b) del numeral 2.3.1.9 del Manual de Contratación de la Secretaría Distrital de Hacienda, el cual fue adoptado mediante Resolución No. SDH-000432 del 25 de noviembre de 2016, así como el correo electrónico de fecha 3 de marzo de 2021, remitido por el Área Técnica de Origen (Comité Técnico Evaluador) de la siguiente manera:

OBJETO: Convocar a los operadores financieros o prestadores de servicios financieros al proceso de selección con el objetivo de suscribir los Convenios para la prestación global de servicios de dispersión de transferencias monetarias y giros, incluyendo los servicios que ello implica, a favor de la población beneficiaria de la estrategia integral Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).

A continuación, se da respuesta a diez (10) observaciones extemporáneas presentadas por Bancolombia.

Antes de dar respuesta a las preguntas extemporáneas presentadas por los interesados en el proceso de Convocatoria IMG, se debe precisar que tanto i) el proyecto de minuta de Convenio, como ii) el Anexo Técnico, son documentos “modelo” que, en todo caso, podrán ser ajustados posteriormente en atención a los servicios prestados por cada operador con los que se suscribirán los convenios. En otras palabras, el contenido de estos documentos debe ser tomado como un punto de referencia de lo que serán los futuros convenios y anexos técnicos; los cuales, en consecuencia, se encuentran sujetos a modificación.

PREGUNTAS EXTEMPORANEAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

1. Pregunta No. 1

c) No cobrar a los beneficiarios de las transferencias a dispersar, comisiones o tarifas por el retiro o disposición de los recursos, ni descontar sumas tendientes a cumplir obligaciones con el Operador o cualquier otra suma con otras entidades o servicios que disminuyan el valor de la transferencia efectuada. Lo anterior incluye abstenerse de cobrar por los siguientes conceptos u otros similares: - Cuota de manejo o similar, comisiones que disminuyan el valor de las transferencias otorgadas, actualización de datos del beneficiario, consultas de saldos, consultas de los beneficiarios a través de los canales dispuestos por el Operador para la atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.”

Sí bien no se registrarán por la CE 015, Bancolombia no controla las autorizaciones de los tarjetahabientes en el uso y/o manejo de su Cuentas de Ahorro de Tramite Simplificado (Nequi o Balm), quienes hacen usos de estos productos pueden afiliarse a los servicios de un tercero o acceder a créditos del Banco con la autorización de débito a cuenta. Por otro lado, sí el estatus de emergencia

económica es culminado por el Gobierno Nacional, limita aún más el control sobre la exoneración total de cobros por parte del Banco sobre las cuentas.

Respuesta:

Se precisa que los cobros adicionales señalados en el pliego de condiciones y en el literal c) de la cláusula séptima (obligaciones del operador), exclusivamente, se refieren a aquellos servicios prestados con ocasión al futuro convenio, esto es, a los servicios prestados en el marco de las dispersiones de transferencias monetarias de la estrategia IMG.

Por lo anterior, esta obligación no aplica para aquellos acuerdos de voluntades adicionales y diferentes a las dispersiones de transferencias monetarias de IMG que, el operador haya suscrito o suscriba con los beneficiarios de la estrategia IMG (como cuota de manejo, créditos o prestamos, seguros de vida, créditos de libranza, entre otros productos). En ese orden de ideas, en estos últimos casos, los operadores si podrán realizar los cobros a que haya lugar, teniendo en cuenta los términos pactados entre el respectivo banco o SEDPE y los beneficiarios que, son ajenos a la SHD.

2. Pregunta No. 2

d) Garantizar la re dispersión de las transferencias monetarias por una segunda vez en un plazo no superior a cinco (5) días, en el evento en el que la transacción no haya resultado exitosa. En el caso que se deba a un error imputable al operador, este re dispersión deberá realizarse en los dos (2) días siguientes.

Al ser la SDH la giradora de los recursos, Bancolombia emitirá respuesta de los pagos y por ende la SDH es quién debe nuevamente enviar los archivos a dispersar con las correcciones realizadas en los casos que aplique para nuevamente ejecutar la dispersión.

Respuesta:

Se aclara que, el literal d) de las obligaciones de los operadores hace referencia a las transferencias monetarias que no fueron exitosas (rechazos) y que, por lo tanto, deben ser remitidas de nuevo a la SHD, con el objetivo de que sean corregidas y vuelvan a ser enviadas para dispersión.

Igualmente, se precisa que los cinco (5) días señalados, se cuentan desde el momento en el que la SHD vuelve a solicitar la dispersión de beneficiario (s) de una lista anterior por segunda vez (redispersión).

3. Pregunta No. 3

Informar frente a recursos inferiores a los necesarios para dispersar

i) Informar a LA SDH- DDT en caso de que los recursos transferidos por LA SDH-DDT al Operador sean inferiores al valor de la sumatoria de la liquidación de las bases de datos

o archivos consolidados por LA SDP y remitidos al Operador, para que se transfieran los recursos faltantes.

Es importante aclarar que sí bien Bancolombia al ejecutar la dispersión revisa la disponibilidad de los recursos en cuenta, en ningún momento podrá diferenciar a que originador corresponden los recursos ejemplo FDL, SDP y/o SDH.

Respuesta:

Al respecto se aclara que el objetivo de esta obligación no es que los operadores diferencien a que originador corresponden los recursos ejemplo FDL, SDP y/o SDH. En lugar de ello, el alcance esta obligación (contenida en el pliego de condiciones y en el literal i de la cláusula séptima- obligaciones del operador) consiste en que los operadores verifiquen que los montos girados para el pago de transferencias monetarias sean suficientes para garantizar este pago y, por lo tanto, los operadores no realicen dispersiones con cargo a sus propios recursos pues, en ese evento, la Secretaría Distrital de Hacienda no estará en obligación de reembolsar dichos recursos.

PREGUNTAS A LA MINUTA DEL CONVENIO

4. Pregunta No. 4

Giros dentro del objeto del Convenio

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO. *Contratar con el XXXX, la prestación global de servicios de dispersión de transferencias monetarias, giros, bancarizaciones, incluyendo los servicios que ello implica, a favor de la población beneficiaria de la estrategia integral Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).*

Bancolombia carece del servicio de GIRO por lo cual no se prestará en esta convocatoria, por lo cual nos numerales en que aplique el servicio de GIRO tendrán limitantes o no serán contemplados por el Banco.

Respuesta:

Al respecto, se reitera la aclaración expuesta inicialmente, pues dado que el servicio de los “giros” puede no ser prestado por todos los operadores, debe entenderse que todas las referencias y obligaciones de los operadores relacionadas con los “giros” aplican, exclusivamente, a aquellos operadores que presten estos servicios a la SHD.

Luego, la apreciación realizada por el interesado es acertada, ya que como se señaló las disposiciones relacionadas con los “giros” solo resultan aplicables a los operadores que, efectivamente, presten estos servicios a la SHD; razón por la cual, en el proyecto de minuta de convenio se estableció una “Nota”, señalando que la misma podrá ser ajustada.

PREGUNTAS ANEXO OPERATIVO

5. Pregunta No. 5

Gestiones comerciales

7.5 Envío de Bases de Datos de Dispersión:

4.1. Identificar los beneficiarios que no tienen productos activos con el OPERADOR, con el fin de hacer las gestiones comerciales y operativas para la realización de la bancarización y de la primera dispersión.

Bancolombia, manejará dos bases de datos: 1. Potencial Bancarizaciones y 2. Dispersiones, no se mezclarán las finalidades de las mismas.

Respuesta:

Se aclara que la expresión “gestiones comerciales” se refiere a las acciones realizadas por el operador, necesarias para la bancarización de los beneficiarios y en ningún momento implica una carga adicional de tipo comercial para los futuros operadores.

6. Pregunta No. 6

Revisión de registros duplicados como obligación y a la vez como causal para exonerar al operador de la responsabilidad

4.2. Validar los registros duplicados al interior de las bases de datos enviadas, así como el cruce con listas restrictivas y validaciones de registraduría, donde aplique. y

4.3. Verificar que las bases de datos enviadas por la SDH no se hayan enviado previamente (duplicadas), en cuyo caso se debe no dispersar y comunicar la precisión.

No es coherente con lo que piden en el punto 7.5 numeral 4, finalmente Banco no asumirá responsabilidades cuando exista duplicidad de documentos de identificación para un mismo nombre o viceversa en los archivos de dispersión y a su vez en la validación de duplicidad frente a bases previamente enviadas, será responsabilidad de la SHD/SDP realizar este tipo de controles.

Respuesta:

Esta parte del proceso (revisión de los registros duplicados) señalado en el Anexo Operativo se refiere, exclusivamente, al nombre de la lista de dispersión. Luego, este control no implica una verificación de cada uno de los beneficiarios.

En consecuencia, se debe precisar que la obligación de validar los registros duplicados se refiere a los nombres de la lista; mientras que, la exoneración de la responsabilidad de los operadores, versa sobre la duplicidad de documentos de identificación de los beneficiarios individualmente considerados.

7. Pregunta No. 7

7.9 Envío de Informe de estado de dispersión individual (por listado) y proceso mensual:

7.9.1. Reportes.

Bancolombia enviará reporte de las dispersiones, éstos serán el estándar generados por nuestro sistema de pagos, en ningún momento se podrán realizar reportes con condiciones especiales, en este reporte tampoco se reportará no incluirá aquellas cuentas con rechazo “cuentas no aptas para abono”.

7.10. Envío de factura-cuenta de cobro mensual y Supervisión del Proceso y Cuenta de Cobro del Banco:

Respuesta:

Los operadores financieros deben validar con su base de datos las condiciones para hacer efectiva la dispersión. En caso de que esto no sea posible, los operadores deberán informar esta situación a la SHD para que esta entidad realice los ajustes pertinentes. Igualmente, se destaca que, los reportes de la información solicitada, históricamente, han sido brindados en el marco de los convenios vigentes, suscritos con diferentes operadores financieros.

Para finalizar, se precisa que la estrategia o mecanismo usado para estos efectos, por cada uno de los operadores, puede ajustarse según los servicios y las particularidades de cada operador.

8. Pregunta No. 8

7.10.2.

Informe de Usos de los subsidios: Informe en donde se identifique de manera agregada en qué forma usan los subsidios: pagos de servicios, pago en mercados, efectivo real, entre otros.

Frente a este ítem, estamos en la evaluación capacidades de Nequi en la generación de reportes de uso, sí bien Bancolombia A La Mano lo puede generar de forma mensual, será genérico por todas las dispersiones, por reserva bancaria no se podrá proporcionar información específica de algún cliente del Banco.

Respuesta:

Al respecto, se señala que la apreciación del interesado es acertada, pues en ningún momento se pretende obtener información que vulnere la reserva bancaria; en lugar de ello, se busca tener un reporte global estadístico, ajustado a las posibilidades de cada operador, sobre los diferentes usos que los beneficiarios dan a los recursos de las transferencias monetarias.

De todas formas, es importante aclarar que el anexo operativo y la minuta son proformas que podrán tener cambios necesarios que permitan la correcta operabilidad del convenio suscrito entre las partes.

9. Pregunta No. 9

10.1 ATENCIÓN PRIORITARIA DE SOLICITUDES POR PARTE DE SDH

Bancolombia siempre procurará dar prioridad a los requerimientos de la SHD, sin embargo, los requerimientos pueden tener un nivel de complejidad que demandará

tiempos en las áreas del Banco involucradas en dar respuesta, siendo como plazo mínimo de 10 días hábiles desde que se reciba la solicitud.

Respuesta:

Se destaca que el plazo de un (1) día fijado en este aparte, exclusivamente, se refiere a solicitudes que requieran una respuesta inmediata y cuya información también sea de fácil e inmediato acceso por parte del operador; aplicable, solamente, para el caso de las acciones de tutela en donde es bastante usual que los jueces fijen términos muy reducidos para que la SHD se pronuncie sobre los hechos de la acción constitucional.

En todo caso, es importante aclarar que el anexo operativo y la minuta son proformas que podrán tener cambios necesarios que permitan la correcta operabilidad del convenio suscrito entre las partes.

10. Pregunta No. 10

13. AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

El estado de emergencia sanitaria ira hasta el 31 de mayo, por lo cual el trato de datos personales quedará vigente hasta esta fecha, por lo cual se deberá modificar este numeral con las condiciones que se pacten entre las partes y que no vayan en contravía por los órganos de control del Banco.

Respuesta:

La observación hecha por el interesado es acertada y se realizó teniendo presente la vigencia del estado de emergencia sanitaria. En consecuencia, este numeral se encuentra sujeto a posteriores ajustes de conformidad con la apreciación señalada inicialmente.

Conforme a lo anterior, el Anexo Operativo y el proyecto de Minuta se mantienen vigentes.

Atentamente,

ANA MARIA MARTINEZ OSORIO
Subdirectora de Asuntos Contractuales

Proyctó: Área Técnica Tesorería
Francisco Acosta Suárez / Contratista SAC