

## **BASES**

**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**

**SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL MEDIANTE  
LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA  
GESTIÓN DE COBRANZAS Y GESTIÓN  
COMERCIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN**

**2026**

## **DEBER DE COLABORACIÓN**

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios generales del derecho público que resulten aplicables al presente proceso de contratación.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

## CAPÍTULO I

### 1. DISPOSICIONES GENERALES Y SERVICIO A CONTRATAR

#### 1.1 OBJETO DEL CONCURSO DE MERITOS

El Banco de la Nación convoca a un concurso de méritos para Contratar un servicio de Contac Center para que realice la gestión de 1) cobranza (preventiva y temprana) y 2) comercial (preventiva, venta y postventa de los productos de Banca Minorista), a los clientes del Banco, mediante gestiones de cobranzas y ventas a través de los diferentes canales de comunicación que el Banco estime, con el propósito de 1) efectuar la cobranza preventiva y de cartera vencida temprana y 2) comercializar los productos del Banco, brindándoles una atención de calidad y de conformidad con las disposiciones de los organismos reguladores del servicio.

#### 1.2 ALCANCE DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación del servicio está definido en el **Anexo N° 1** - Términos de Referencia, de las presente bases.

#### 1.3 CONDICIONES DEL SERVICIO

##### 1.3.1 VALOR REFERENCIAL

El valor referencial del presente Concurso de Méritos es de **S/ 164,085,037.92 (Ciento sesenta y cuatro millones ochenta y cinco mil treinta y siete con 92/100 Soles)**, el cual incluye todos los tributos, los costos laborales conforme a la legislación vigente; así como, cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar.

##### 1.3.2 MODALIDAD DE PAGO

La contratación se regula por el Esquema mixto de Precios unitarios y Porcentajes, según lo establecido en el requerimiento.

##### 1.3.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

###### 1.3.3.1 Lugar

El servicio se realizará en las instalaciones de EL PROVEEDOR, el cual debe contar con una logística aislada de otros agentes que el PROVEEDOR pueda brindar a otras instituciones. No se acepta servicios o infraestructura compartida. Además, de contar con cubículos personales para los agentes de atención asignados a la cuenta del BANCO DE LA NACIÓN.

###### 1.3.3.2 Plazo

El plazo de prestación del servicio queda establecido en:

El Servicio es por 03 (tres) años y 30 días calendario computados desde el día siguiente de la firma del contrato, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.12.2 de los términos de referencia.

##### 1.3.4 ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y MEDIDAS DE CONTROL

###### a) Administrador del Contrato

Las áreas funcionales son las siguientes:

- Mesa de Cobranza de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.
- Mesa Comercial de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera

Es necesario precisar que las dependencias mencionadas anteriormente deben entenderse conforme a la estructura organizacional vigente del Banco, toda vez que algunas de ellas han experimentado modificaciones en su denominación o, en determinados casos, las funciones que les fueron asignadas han sido transferidas a otras dependencias.

### 1.3.5 FORMA DE PAGO

El BANCO realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de EL PROVEEDOR mensualmente, según los resultados obtenidos.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL PROVEEDOR, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la mesa, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Acta de conformidad del servicio
- Todos los entregables detallados en el numeral 7.13 que cada mesa solicite se adjunte al comprobante de pago.

Esta documentación se deberá presentar en el módulo de Logística de EL BANCO, ubicado en el primer piso de la Nueva Sede San Borja: Avenida Javier Prado Este 2499, Lima

### 1.3.6 CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Conformidad de la prestación Fase N.º 1

a. Informe Funcional:

El Informe Funcional será emitido por las respectivas áreas funcionales teniendo como base el Informe Técnico emitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, quien deberá verificar la calidad del servicio de instalación y el cumplimiento de las condiciones contractuales técnicas, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias para dar su conformidad, siendo las áreas funcionales las siguientes:

- Mesa de Cobranza de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.
- Mesa Comercial de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera

b. Informe Técnico:

El **Acta de Conformidad de Instalación** del equipamiento se expedirá una vez que toda la solución haya sido implementada, como máximo hasta diez (10) días después del último día del plazo indicado para la instalación del servicio. Éste Acta de Conformidad de Instalación es elaborada por la Subgerencia de Producción, previo informe técnico remitido por la **Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica**, la **Sección Operaciones de la Infraestructura tecnológica**, la **Sección Arquitectura tecnológica** y la **Oficina de Seguridad Informática**; el cual será entregada a EL PROVEEDOR luego que éste remita el Informe técnico de instalación y configuración de los equipos instalados en los centros de datos.

Conformidad prestación Fase N.º 2

El control de la ejecución y cumplimiento de los términos contractuales estará a cargo de las áreas funcionales conforme al ámbito interno del BN, en calidad

de área usuaria. El PROVEEDOR deberá enviar al responsable de cada mesa un Informe por el servicio de capacitación, acorde a los numerales correspondientes del presente documento.

En el informe se podrá proponer medidas de optimización de recursos y servicios de todo el servicio integral.

La presentación del Informe del Servicio es un documento indispensable para otorgar la Conformidad del Servicio.

La conformidad se emitirá en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción del informe del PROVEEDOR, por las áreas usuarias.

#### Conformidad prestación fase N.º 3

- a) El control de la ejecución y cumplimiento de los términos contractuales estará a cargo de las áreas usuarias, conforme al ámbito interno del BN, siendo las siguientes:

1. Mesa de Cobranza de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.
2. Mesa Comercial, a cargo de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, considerando que cada una de las Secciones de la Subgerencia Banca Personal validan los sustentos que presenta el PROVEEDOR dentro de los plazos establecidos en las normativas internas para el pago de sus servicios, y luego elaboran sus informes de resultados, dirigidos a la Subgerencia de Banca Personal dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de entrega de todos los sustentos completos por parte del PROVEEDOR. Finalmente, la Subgerencia de Banca Personal visará las actas de conformidad, para que estas sean firmadas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

Los servicios que serán validados por cada una de las Secciones de la Subgerencia Banca Personal, quienes respectivamente recibirán el servicio de:

- i. Venta de Préstamos Personales, supervisado por la Jefatura de la Sección Préstamos Multired.
  - ii. Venta de Seguros Optativos, supervisado por la Jefatura de la Sección Banca Seguros,
  - iii. Servicio Venta de Créditos Hipotecarios, supervisado por la Jefatura de la Sección Créditos Hipotecarios.
  - iv. Venta de Tarjetas de Crédito, Disposición de efectivo y compra de deuda con tarjeta de crédito activa, supervisado por la Jefatura de la Sección Tarjeta de Crédito.
  - v. Envío de comunicaciones masivas, supervisado por la Jefatura de la Sección que solicitó el envío.
- b) La Subgerencia Producción deberá coordinar la supervisión del servicio y el cumplimiento de las condiciones técnicas contractuales, a fin de otorgar la conformidad mensual del servicio a través de un informe técnico emitido al iniciar cada servicio.
- c) El PROVEEDOR deberá enviar un Informe Mensual al responsable de cada mesa, contemplando la información solicitada a detalle en cada una de las actividades y/o descripción del puesto.
- d) En el informe se podrá proponer medidas de optimización de recursos y servicios de todo el servicio integral. La presentación del Informe Mensual del Servicio es un documento indispensable para otorgar la Conformidad del Servicio Mensual.

La conformidad se emitirá de manera mensual por parte del responsable de la mesa, posterior a la ejecución del servicio, emitiéndose en un plazo máximo de siete (07) días útiles de producida la recepción del informe mensual del PROVEEDOR.

### **1.3.7 GARANTÍA FINANCIERA**

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta el otorgamiento de la conformidad final.

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

### **1.3.8 SUBCONTRATACIÓN**

Solo para el caso de envíos de comunicaciones físicas, y tal cual se señala en el numeral 7.1.2.3, el Proveedor puede subcontratar a una empresa tercera para que realice los envíos físicos, asumiendo todos los costos relacionados, ya que el Banco pagará solo lo indicado en la tabla de costos por envío correspondiente.

Para todo lo demás El PROVEEDOR está impedido de subcontratar alguna de las otras actividades contempladas en los presentes Términos de Referencia.

### **1.3.9 DEL CODIGO DE ETICA DEL BANCO DE LA NACION**

El proveedor del servicio declara bajo juramento conocer que el Banco cuenta con un código de Ética, cuyo objetivo está orientado a establecer valores institucionales, principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas. Por lo tanto, el proveedor del servicio se compromete a tomar conocimiento del contenido de este, a través del enlace: [www.bn.com.pe/nosotros/archivos/CodigoEticaBN.pdf](http://www.bn.com.pe/nosotros/archivos/CodigoEticaBN.pdf).

### **1.3.10 ANTICORRUPCION**

- a) EL BANCO sólo contrata con quienes mantengan los más altos estándares de honestidad, ética y profesionalismo en la gestión de sus negocios. EL BANCO toma muy en serio e investigará cualquier indicio, denuncia, sugerencia o evidencia que indique que EL PROVEEDOR pueda estar involucrada en prácticas prohibidas o indebidas de corrupción, o en caso éste haya ejercitado actos coercitivos indebidos, incentivos indebidos, ofertas indebidas, chantaje o violencia, para obtener ventaja contractual. Estas son prácticas que EL BANCO rechaza, por lo que EL BANCO no efectúa ningún tipo de negocio o contrato con aquellas organizaciones que se gestionen con esas prácticas indebidas. En caso EL BANCO descubra que LA EMPRESA está involucrado en tales prácticas, EL BANCO estará facultada para resolver de inmediato el contrato y podrá retener los montos comprometidos en tales prácticas indebidas. Esta disposición será aplicada en todo su rigor.
- b) En particular, EL BANCO prohíbe expresamente a todos sus proveedores de realizar ofrecimientos, o prometer cualquier pago ilegal, impropio o indebido, o transferir cualquier bien o valor a favor de cualquier autoridad (nacional, regional o local), tercera parte, o trabajador de EL BANCO, a fin de sostener o entablar negocios con EL BANCO. EL BANCO exige asimismo que toda documentación que le sea remitida, incluyendo la documentación por reembolso de gastos o facturas sean completas y ajustadas a los montos reales y acordes con la naturaleza de los servicios prestados o gastos incurridos. EL PROVEEDOR acuerda en cooperar con EL BANCO en remitirle cualquier documentación o

justificación derivada del contrato que le sea requerida a EL PROVEEDOR sobre el particular. EL BANCO no realizará pagos a EL PROVEEDOR contra facturas o solicitudes de pago que no estén debidamente sustentados.

- c) LA EMPRESA garantiza que, en relación con el presente contrato, no ha realizado, directa o indirectamente, ofrecimiento o promesa indebida, irregular, ilícita o ilegal alguna, y se obliga a no realizar ofrecimiento alguno o promesa, pago o transferencia ilícita de cualquier valor o bien, a cualquier autoridad, terceras partes, o trabajadores de EL BANCO; y asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a cumplir con las normas legales aplicables a la ejecución del presente contrato. El incumplimiento de estas obligaciones o la remisión de información falsa, darán lugar a la resolución inmediata del contrato, sin perjuicio de los demás recursos y remedios establecidos en el presente contrato

### **1.3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR VICIOS OCULTOS<sup>1</sup>**

La emisión de conformidad por la prestación del servicio a cargo de EL PROVEEDOR no convalida los defectos o vicios ocultos que no sean posibles advertir al momento de su revisión y/o certificación por parte de EL BANCO, por lo que EL PROVEEDOR se compromete a subsanarlas, a solo requerimiento de EL BANCO, sin perjuicio del derecho de EL BANCO de reclamar los daños y perjuicios, en caso EL PROVEEDOR no subsane y/o repare. EL PROVEEDOR es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios prestados por un plazo de tres (3) años contado a partir de las conformidades otorgada por EL BANCO. En todos estos casos, el Proveedor asumirá el 100% del pago/devolución a los clientes, más los costos e intereses generados y/o las sanciones económicas/multas contra BN más el 100% de la comisión o tarifa pagada al proveedor por cada caso detectado.

### **1.3.12 PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

- i. EL BANCO es responsable de asegurar el cumplimiento de la normatividad emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, por lo que LA EMPRESA declara conocerlo y se obliga a facilitar a EL BANCO previo a la firma del presente contrato y durante la vigencia del mismo, en la oportunidad y a solo requerimiento de EL BANCO, toda la información y documentación referida a las actividades comerciales de LA EMPRESA, así como de sus socios y/o accionistas y/o representantes legales.
- ii. Dicha información comprenderá como mínimo el formato currículum vitae, ficha RUC, vigencia de poderes y/o copia literal de la partida, copia de los documentos de identidad de los accionistas y representante legal, estados financieros, así como cualquier otra documentación que se requiera para cumplir con la debida diligencia de Contrapartes y Gestión de los Riesgos de LA/FT a los que se encuentra expuestos EL BANCO, sin que esta enumeración resulte limitativa. Ante el requerimiento por parte de EL BANCO, LA EMPRESA se obliga a proporcionar la información en un plazo razonable. Asimismo, las partes establecen que la información requerida solo podrá versar sobre la referente al presente contrato o toda aquella que pueda generar un impacto importante respecto de lo establecido en la presente cláusula.
- iii. LA EMPRESA declara que los fondos con los que se conformó el capital de la

---

<sup>1</sup> En el Código Civil peruano, la responsabilidad por vicios ocultos en servicios se refiere a la obligación de quien transfiere (el vendedor o proveedor) de responder por defectos graves e ignorados por el adquirente en el bien o servicio, que existían al momento de la transferencia y que afectan la utilidad para su fin. El adquirente puede optar por la acción redhibitoria (resolución del contrato) o la acción estimatoria (disminución del precio), conforme a lo dispuesto en los artículos 1511 y 1513 del Código Civil, dentro de los plazos establecidos (por ejemplo, 6 meses para inmuebles). Para efectos del presente documento, la transferencia ocurre al finalizar el contrato con El Proveedor.

empresa se originaron en negocios lícitos, que todas las actividades e ingresos que se perciben provienen de actividades lícitas; y que, ni LA EMPRESA, ni sus socios y/o accionistas, ni su representante legal, se encuentra/n en ninguna lista de reportes internacionales, nacionales o bloqueados por actividades de narcotráfico, lavado de activos o terrorismo. Así mismo, declara que tampoco existe en su contra, ni sus socios y/o accionistas, ni su representante legal ningún procedimiento o proceso en instancias nacionales o internacionales por ninguno de los aspectos anteriores. Por lo que, LA EMPRESA reconoce que de incurrir en alguna/s de la/s situación/es previstas en este párrafo, el presente contrato quedará resuelto de forma automática.

Asimismo, en relación con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, LA EMPRESA declara estar de acuerdo y garantiza que:

- a) No ha violado y no violará las leyes vigentes de lucha contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y sus regulaciones.
- b) No ha realizado, y se compromete a no realizar o a participar en las siguientes conductas: realización de pagos o transferencias de valor, ofertas, promesas o la concesión de cualquier ventaja económica o de otro tipo, solicitudes, acuerdos para recibir o aceptar cualquier ventaja financiera o de otro tipo, ya sea directa o indirectamente, que tenga el propósito, el efecto, la aceptación o la conformidad del soborno público o comercial o cualquier otro medio ilegal o indebido de obtener o retener un negocio, una ventaja comercial o de la mala ejecución de cualquier función o actividad.
- c) Deberá procurar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en los literales a) y b) de sus propios asociados, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados por LA EMPRESA para el cumplimiento de las obligaciones en virtud del presente contrato de LA EMPRESA deberá contar con políticas y procedimientos diseñados para prevenir la existencia de actos que puedan calificar como lavado de activos, terrorismo, soborno o corrupción en la ejecución del presente contrato, LA EMPRESA deberá cumplir estas obligaciones a partir de sus propias personas, asociadas, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados en la ejecución del presente contrato.

En caso de que LA EMPRESA tuviera noticia de la ocurrencia de alguno de estos hechos en el marco del presente contrato que actual o potencialmente pudieran impactar de cualquier forma a EL BANCO sea en su responsabilidad penal, civil o crédito y reputación, deberá informar de inmediato de este hecho a EL BANCO; sin perjuicio de tomar todas las medidas necesarias para evitar o mitigar estos efectos. Asimismo, LA EMPRESA se compromete a entregar a EL BANCO toda la información que éste le requiera en el marco de las investigaciones internas, sean éstas de carácter meramente preventivo o cuándo se indague sobre hechos constitutivos de delito, sea que estas investigaciones tengan carácter sistemático o aleatorio.

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por LA EMPRESA a través de la presente cláusula constituye causal de resolución automática del presente contrato, siendo responsable LA EMPRESA, de todas las multas y sanciones impuestas a EL BANCO derivadas directamente de este tipo de incumplimientos.

### **1.3.13 PENALIDADES**

Las Penalidades por Mora y Otras Penalidades se presentan en el numeral 9.7 y 9.8 del Anexo N° 1 - Términos de Referencia de las presente bases.

## **1.4 EL COMITÉ DE CONCURSO DE MERITOS**

El presente Concurso de Méritos, se desarrollará de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases, y será conducido por el Comité de Concurso de Méritos designado, quienes actúan en forma colegiada cuentan con autonomía para interpretar y adoptar las decisiones que sean pertinentes, las cuales no requieren ratificación de algún funcionario del Banco de la Nación.

Ante la ausencia de un miembro titular en el Comité, este será reemplazado por el suplente designado, siempre y cuando se respete la conformación aprobada por la Gerencia de Administración y Logística del Banco de la Nación. El suplente solo reemplazará al titular en las sesiones del Comité en las que este último se encuentre ausente.

En caso de ausencia de un titular y su suplente, la Gerencia que los designó, deberá designar con carácter de urgente a un miembro adicional, en reemplazo de ambos por las sesiones que cualquiera de ellos no pueda asistir.

Para sesionar y adoptar acuerdos válidos, el Comité del Concurso de Méritos deberán tener un quórum igual a la totalidad de sus miembros titulares o suplentes y los acuerdos serán adoptados por mayoría y consignados en Actas.

## **CAPÍTULO II**

### **BASE NORMATIVA**

- Constitución Política del Perú.
- Código Civil.
- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 30171, que modifica la Ley 30096 Ley de Delitos Informáticos.
- Resolución S.B.S. N° 6523 -2013, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Artículo 7, numeral 7.1 literal a) de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
- Pronunciamientos emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a solicitud del Banco.
- NTP-ISO/IEC 27001-2022 2023 Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad.
- Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento al Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660 - 2015 y modificatorias.
- Manual BN-MAN-1200-001-08, "Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo del Banco de la Nación".
- Manual BN-MAN-2100-010-06, "Manual para el Tratamiento de Contrataciones / Subcontrataciones Significativas en el Banco de la Nación".
- Directiva BN-DIR-5500-152-01 Rev. 12 Contratación de Servicios Financieros en el Banco de la Nación.
- Las demás disposiciones legales que resulten aplicables.

### **CAPÍTULO III PROCESO DE CONCURSO DE MERITOS**

#### **3.1 ETAPAS DEL CONCURSO DE MERITOS**

El Concurso de Méritos se desarrolla conforme a las disposiciones del Cronograma establecido en las presentes Bases que se detalla:

##### **Cronograma del Concurso de Méritos**

| <b>N°</b> | <b>Etapas</b>                                                                                                                                     | <b>Periodo</b>           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1         | Convocatoria                                                                                                                                      | 05/10/2026               |
| 2         | Formulación de Consultas                                                                                                                          | 06/10/2026 al 13/10/2026 |
| 3         | Absolución de Consultas                                                                                                                           | 22/10/2026               |
| 4         | Integración de Bases                                                                                                                              | 23/10/2026               |
| 5         | Presentación de Propuestas (Acto Público)<br>A las 15:00 horas en el piso 8 de la Sede Central del BN (Av. Javier Prado Este N° 2499 - San Borja) | 03/11/2026               |
| 6         | Evaluación de Propuestas                                                                                                                          | 04/11/2026 al 06/11/2026 |
| 7         | Otorgamiento de la Buena Pro                                                                                                                      | 09/11/2026               |
| 8         | Comunicación de Resultados                                                                                                                        | 09/11/2026               |

Las etapas del Concurso de Méritos son las siguientes:

##### **3.1.1 Convocatoria**

Se efectuará a través de invitaciones a través de correo electrónico, a las empresas que ofrecen el servicio requerido, adjuntando el archivo con las Bases aprobadas.

##### **3.1.2 Formulación de Consultas**

Las consultas que formulen los participantes deben estar referidas al alcance o contenido de cualquier aspecto de las Bases, deberán ser enviadas a los correos electrónicos: renzo.sponza@bn.com.pe, azacarias@bn.com.pe, mleon@bn.com.pe, ortiz@bn.com.pe, respetando el plazo de presentación establecido en el Cronograma, las consultas que presenten fuera del plazo establecido o enviadas por algún otro medio, se considerarán como no presentadas y no serán tomados en cuenta por el Comité que conduce el proceso de concurso de méritos.

##### **3.1.3 Absolución de Consultas**

El Comité del Concurso de Méritos absolverá las consultas presentadas por los participantes, la Absolución de Consultas será comunicada a todos los participantes a través de los correos electrónicos que hayan designado, dentro de los plazos establecidos en el Cronograma del proceso de concurso de méritos.

##### **3.1.4 Integración de Bases**

Las Bases Integradas constituyen las reglas definitivas del Concurso de Méritos, las que contendrán las correcciones, precisiones y/o modificaciones producidas como consecuencia de la Absolución de las Consultas.

##### **3.1.5 Presentación de Propuestas**

La presentación de propuestas se realizará en acto público, en el lugar, fecha y hora señaladas en el cronograma del Concurso de Méritos, con la participación de

Notario Público.

El acto se inicia cuando el Comité empieza a llamar a los participantes para que entreguen sus propuestas. Si al momento de ser llamado el participante no se encuentra presente, se le tendrá por desistido.

Las propuestas se presentarán en dos (2) sobres cerrados, que contendrán la propuesta técnica y económica respectivamente, la que debe estar foliada correlativamente empezando por el número uno y deben llevar el sello y la rúbrica del postor o de su representante legal o mandatario designado para dicho fin.

Después de recibidas las propuestas, el Comité procederá a abrir los sobres que contienen la propuesta técnica y económica de cada postor, a fin de verificar que se encuentren los documentos presentados por cada postor sean los solicitados en las Bases.

Todos los documentos que contengan información referida a los requisitos para la admisión de propuestas, factores de evaluación y requisitos de calificación se presentarán en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de la respectiva traducción por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que podrá ser presentada en el idioma original. El postor será responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos.

En el caso que de la revisión de la propuesta se adviertan defectos de forma, tales como errores u omisiones subsanables en los documentos presentados que no modifiquen el alcance de la propuesta técnica y económica, se puede otorgar plazo para subsanar la propuesta técnica.

Después de abierto cada sobre que contiene la propuesta técnica y económica verificado que contengan los requeridos como documentación de presentación obligatoria, el Notario procederá a sellar y firmar cada hoja de los documentos de la propuesta técnica y económica.

Al terminar el acto público, se levantará un acta, la cual será suscrita por el Notario, todos los miembros del Comité del concurso de méritos y facultativamente los representantes de las empresas postoras.

✓ **Sobre: Propuesta Técnica**

Se presentará en un original con el siguiente rotulado:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Señores</b><br/>Banco de la Nación<br/>Av. Javier Prado Este N° 2499 - San Borja<br/><b>Att.: Comité del Concurso de Méritos</b></p> <p><b>CONCURSO DE MERITOS N° 0006-2026-BN</b></p> <p>“Servicio de Gestión Integral mediante la modalidad de Outsourcing para la gestión de Cobranzas y gestión Comercial del Banco de la Nación (BN)”</p> <p>SOBRE: PROPUESTA TÉCNICA<br/>[NOMBRE / RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR]</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

El Sobre de la propuesta técnica contendrá, además de un índice de documentos, la siguiente documentación:

**Documentación de Presentación Obligatoria**

- a) Declaración Jurada de Datos del Postor. **(Formato N° 1).**
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la propuesta.  
Copia del Certificado de Vigencia de Poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  
En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.
- c) Declaración Jurada de cumplir con los requisitos para ser postor en el presente proceso de concurso de méritos. **(Formato N° 2).**
- d) Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el Anexo N° 1 de las presente Bases. **(Formato N° 3).**
- e) Declaración Jurada de Plazo de Prestación del Servicio. **(Formato N° 4).**
- f) Promesa de Consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Formato N° 5).**
- g) Detalle de la Experiencia del Postor en la Especialidad **(Formato N° 6).**
- h) De ser el caso, Declaración Jurada de Reorganización Societaria **(Formato N° 7).**

El Comité de Selección responsable de la conducción de Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN, verificará la presentación de los documentos requeridos con carácter de presentación obligatoria. De no cumplir con lo requerido, la propuesta se considera no admitida.

**Documentos para Acreditar los Requisitos de Calificación**

Incorporar en la propuesta los documentos que acreditarán el cumplimiento de los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral II de los Términos de Referencia, en caso de no cumplir con alguno de los requisitos de calificación la propuesta quedará descalificada.

✓ **Sobre: Propuesta Económica**

Se presentará en un original con el siguiente rotulado:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Señores</b><br/>Banco de la Nación<br/>Av. Javier Prado Este N° 2499 - San Borja<br/><b>Att.: Comité del Concurso de Méritos</b></p> <p><b>CONCURSO DE MERITOS N° 0006-2026-BN</b></p> <p>“Servicio de Gestión Integral mediante la modalidad de Outsourcing para la gestión de Cobranzas y gestión Comercial del Banco de la Nación (BN)”</p> <p>SOBRE: PROPUESTA ECONOMICA<br/>[NOMBRE / RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR]</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La Propuesta Económica, deberá incluir obligatoriamente su propuesta en **Soles** y el detalle de precios conforme a los establecido en las Bases (**Formato N° 8**) incluidos todos los tributos, los costos laborales conforme a la legislación vigente; así como, cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar.

El monto total de la propuesta económica y los subtotales que lo componen deberán ser expresados con dos decimales. Los precios unitarios podrán ser expresados con más de dos decimales.

En el documento que contiene el precio ofertado u propuesta económica puede subsanarse la rúbrica y la foliación.

En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalece este último. Cuando se advierta errores aritméticos, corresponde su corrección al Comité, debiendo constar dicha rectificación en el acta respectiva; en este último caso, dicha corrección no implica la variación de los precios unitarios ofertados.

### **3.1.6 Evaluación de Propuestas**

La evaluación de propuestas se realizará en tres (3) etapas: Admisión de Propuestas, Evaluación Económica y Evaluación Técnica.

La información contenida en la propuesta debe ser objetiva, clara, precisa y congruente entre sí y debe encontrarse conforme con lo requerido en las bases, a fin de que el Comité del Concurso de Méritos encargado de la Contratación, puedan apreciar el real alcance de la misma y su idoneidad para satisfacer el requerimiento de la Entidad, lo contrario, por los riesgos que implica, determinará que la propuesta sea desestimada.

No es función del Comité del Concurso de Méritos, interpretar el alcance de una propuesta, esclarecer ambigüedades o precisar contradicciones o imprecisiones, sino evaluar las propuestas en virtud de las bases, realizando un análisis integral que permita generar convicción de lo realmente ofertado, sin posibilidad de inferir o interpretar hecho alguno.

Excepcionalmente el Comité del Concurso de Méritos podrá solicitar aclaración y/o precisión sobre algún documento que forme parte de las Propuestas Técnicas recepcionadas, otorgando un plazo máximo de hasta tres (3) días hábiles para la atención, contados a partir del día siguiente de la solicitud.

#### **3.1.6.1 Admisión de Propuestas**

Se procederá a la verificación de los documentos de Presentación Obligatoria, según lo establecido en las bases del Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN, Capítulo III numeral 3.1 Etapas del Concurso de Méritos, subnumeral 3.1.5 Presentación de Propuestas, cuyas propuestas que cumplan con los documentos de presentación obligatoria serán declarados Admitidas y las propuestas que no cumplan con los documentos de presentación obligatoria serán declarados No Admitidas, solo pasan a la etapa de Evaluación Económica las propuestas declaradas Admitidas.

#### **3.1.6.2 Evaluación Económica**

Solo se evaluarán las propuestas declaradas Admitidas.

Para determinar la propuesta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las propuestas, se aplicará el siguiente procedimiento:

**1. Puntaje Total:** 100 puntos

Para determinar la propuesta con el mejor puntaje, consistirá en asignar el puntaje máximo establecido a la propuesta económica de menor monto. Al resto de propuestas se les asignará un puntaje inversamente proporcional, según la siguiente fórmula:

$$P_i = \frac{O_m \times PMPE}{O_i}$$

Donde:

|                |   |                                                |
|----------------|---|------------------------------------------------|
| i              | = | Propuesta                                      |
| P <sub>i</sub> | = | Puntaje de la propuesta económica i            |
| O <sub>i</sub> | = | Propuesta Económica i                          |
| O <sub>m</sub> | = | Propuesta Económica de monto o precio más bajo |
| PMPE           | = | Puntaje Máximo de la Propuesta Económica       |

**3.1.6.3 Evaluación Técnica**

Se verificarán las propuestas técnicas de los postores que en la evaluación económica han obtenido el primer y segundo puesto en el orden de prelación, en caso alguna no cumpla con los requisitos de calificación se continuará con la evaluación técnica siguiendo el orden de prelación.

La evaluación técnica consistirá en la verificación de los requisitos de calificación. Se verificará que la propuesta técnica cumpla con los requerimientos técnicos mínimos contenidos en las presentes Bases. Las propuestas que no cumplan dichos requerimientos quedarán como descalificadas.

En aquellos casos en los que se hubiese otorgado plazo para la subsanación de la propuesta, el Comité de Selección deberá determinar si se cumplió o no con la subsanación solicitada. Si luego de vencido el plazo otorgado, no se cumple con la subsanación, el Comité tendrá la propuesta por no admitida.

Una vez cumplida la subsanación de la propuesta o vencido el plazo otorgado para dicho efecto, se continuará con la evaluación de las propuestas técnicas admitidas, verificando que cumplan con los requisitos de calificación. La propuesta que no cumpla con los requisitos de calificación es descalificada.

**3.1.7 Otorgamiento de la Buena Pro**

Una vez evaluadas las propuestas el Comité de Selección procederá a otorgar la Buena Pro a la propuesta ganadora, de acuerdo con el cuadro comparativo en el que se consignará el orden de prelación en que han quedado calificados.

En el supuesto que dos (2) o más propuestas empaten, la determinación del orden de prelación de las propuestas empatadas se realiza a través de sorteo efectuado por un Notario Público.

En los casos de haberse presentado una sola propuesta al Concurso de Méritos, el Comité, a su sola decisión, podrá otorgar la Buena Pro al único postor, siempre que cumpla con los requisitos de las Bases.

### **3.1.8 Comunicación de Resultados**

El presidente del Comité comunicará los resultados del Concurso de Méritos, mediante correo electrónico dirigido a todos los postores.

### **3.2 Procedimiento para la Atención de Solicitudes o Reclamos Presentados por Postores**

En el supuesto que algún postor presente una solicitud, o presente un reclamo, respecto a cualquier acto que haya realizado el Comité del Concurso de Méritos en el ejercicio de sus funciones, se deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación (no se incluyen en este procedimiento, las consultas y/o observaciones que se efectúen dentro del Concurso de Méritos, cuando correspondan estos a la etapa del Concurso):

- a) El Postor deberá presentar su reclamo o solicitud, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la comunicación de los resultados del proceso efectuado por el Banco, en la Sección Trámite Documentario sito en la Calle Arqueología N° 120 - San Borja en el horario de 08:30 a 16:30 Horas, quien deberá remitirlo a la Gerencia de Administración y Logística. Dicha Gerencia, de manera inmediata, enviará el documento a los miembros del Comité de Concurso de Méritos para su revisión, quienes emitirán de manera colegiada, el informe técnico respectivo, dando respuesta a cada una de las solicitudes, reclamos y/o pedidos formulados por el postor. El citado documento también es remitido a la Subgerencia Compras para el seguimiento respectivo. Dicho informe sirve como sustento para brindar respuesta a la solicitud o reclamo presentado por el postor.
- b) El informe deberá ser emitido dentro de los tres (03) días hábiles siguientes desde la fecha de recepción del documento, por parte del comité, bajo responsabilidad. En caso se requiere de mayor tiempo para emitir el informe, por complejidad del asunto a contestar o por necesitar información y/o documentación de otras áreas del Banco, se puede ampliar el plazo por tres (03) días hábiles adicionales por una sola vez.
- c) Dicho informe será remitido a la Subgerencia Compras de la Gerencia de Administración y Logística juntamente con el Expediente de Contratación para su revisión, análisis, opinión y elaboración del proyecto de carta de respuesta, previa consulta con la Gerencia Legal, de corresponder (en caso exista un aspecto jurídico para su evaluación).
- d) La Gerencia de Administración y Logística, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, formalizará la carta de respuesta y solamente en caso existan aspectos de carácter jurídico en la respuesta a brindar, procederá la visación de la Gerencia Legal.

### **3.3 Del Perfeccionamiento del Contrato**

Dentro del plazo de ocho (08) días hábiles siguientes al otorgamiento de la Buena Pro, el postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía Financiera (carta fianza) de fiel cumplimiento de contrato, acorde a lo establecido en el numeral 1.3.7 de las presente bases.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Pólizas de Seguro de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 7.5.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato.
- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.

- g) Autorización de notificaciones por el Banco de la Nación, durante la ejecución contractual mediante medios electrónicos de comunicación (**Formato N° 9**).
- h) **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**
- El PROVEEDOR ganador deberá presentar obligatoriamente una declaración jurada que cumpla las disposiciones establecidas en la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.
  - Declaración jurada de cumplimiento de la R.M. N.º 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 349-MINSA/DIGIESP-2024 para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.
- i) **PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**  
El ganador de la Buena Pro a la suscripción del contrato deberá presentar obligatoriamente una Declaración Jurada que declare conocer que el Banco de la Nación es una Entidad Financiera sujeta al cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015, y que por tanto se obliga a proporcionar toda aquella información necesaria a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 36° y 37° del referido Reglamento, para tal efecto, deberá presentar el (**Formato N° 10**) registrando la información requerida.
- j) **REGISTRO DE DEUDORES DE REPARACIÓN CIVIL – REDERECI**  
El Proveedor no deberá encontrarse en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECI). EL BANCO realizará la verificación de dicho requisito para la suscripción del Documento Contractual.
- k) Declaración Jurada de no estar Inhabilitado para contratar con el Estado Peruano. (**Formato N° 11**).

En un plazo que no podrá exceder de los dos (02) días hábiles siguientes de presentados los documentos, de existir observaciones el BN solicitará la subsanación de los requisitos, en un plazo adicional de cuatro (04) días contados desde el día siguiente de la notificación al postor. De no existir observaciones, el BN solicitará al postor que en un plazo no mayor de (02) días hábiles comunique sobre sus observaciones al Proyecto de Contrato contenido en las Bases, luego de lo cual, las partes tendrán un plazo de cuatro (04) días hábiles para realizar los ajustes que resulten necesarios dentro de los alcances del servicio contratado y suscribir el contrato. Dicho plazo podrá ser ampliado por acuerdo de las partes.

Cuando no se perfeccione el contrato, por causa imputable al postor, éste pierde automáticamente la buena pro; en tal supuesto, la Subgerencia de Compras como dependencia encargada de las contrataciones (DEC) del BN, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, requiere al postor que ocupó el segundo lugar que presente los documentos para perfeccionar el contrato en los mismos plazos previstos en el párrafo anterior. Si el postor no perfecciona el contrato, el órgano encargado de las contrataciones del BN declara desierto el proceso de concurso de méritos.

Se deja constancia que el proyecto de Contrato contenido en estas bases es referencial, por lo que, previo al perfeccionamiento del Contrato, el Banco tiene la facultad de poder establecer otras estipulaciones en el proyecto Contrato, como consecuencia de condiciones establecidas en la propuesta técnica del postor adjudicado con la buena pro, aceptadas por el Banco, siempre que éstas no contravengan las estipulaciones de las bases y/o el proyecto de contrato, que será la versión final a ser suscrita por el proveedor y el Banco.

### **3.4 DISPOSICIONES FINALES**

- a) Los servicios financieros que contrata el Banco, no se enmarcan dentro de los procedimientos administrativos regulados por el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, por lo que no constituye el Concurso de Méritos llevado a cabo bajo los alcances de la Directiva BN-DIR-5500-152-01 Rev.12, un procedimiento o acto administrativo que pueda ser sujeto de recurso impugnatorio alguno.
- b) El Comité del Concurso de Méritos culminará sus funciones con la entrega del informe correspondiente a la Gerencia de Administración y Logística, lo que se producirá luego de la notificación en acto público del otorgamiento de la buena pro del Concurso de Méritos.

## **Anexos**

**Anexo N° 1**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**I. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

**1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN:**

Servicio de Gestión Integral mediante la modalidad de Outsourcing para la gestión de Cobranzas y gestión Comercial del Banco de la Nación (BN).

**2. FINALIDAD PÚBLICA:**

- a)** Contratar un servicio de Contac Center para que realice la gestión de 1) cobranza (preventiva y temprana) y 2) comercial (preventa, venta y postventa de los productos de Banca Minorista), a los clientes del Banco, mediante gestiones de cobranzas y ventas a través de los diferentes canales de comunicación que el Banco estime, con el propósito de 1) efectuar la cobranza preventiva y de cartera vencida temprana y 2) comercializar los productos del Banco, brindándoles una atención de calidad y de conformidad con las disposiciones de los organismos reguladores del servicio.

**3. VINCULACIÓN CON EL OBJETIVO META DEL POI:**

Este servicio se encuentra alineado con los Objetivos Estratégicos:

3.1. Objetivo Estratégico Institucional OEI N° 3: "Cuidar la calidad de la cartera crediticia"

3.2. Objetivo Estratégico Institucional OEI. N° 5: "Mejorar la experiencia del cliente".

3.3. Objetivo Estratégico Institucional OEI. N°: 6: "Masificar el acceso y uso de los canales alternos".

**4. ANTECEDENTES:**

El Banco de la Nación y la empresa Impulsa365 S.A.C. con fecha 18/06/2021 suscribieron el contrato Nro. CO-027824-2021-BN "Servicio Financiero de atención mediante la modalidad de outsourcing para las mesas de atención del Banco de la Nación" donde se brinda el servicio de atención a las siguientes mesas del BN:

- a. Mesa de Ayuda
- b. Mesa Central Telefónica
- c. Mesa de Servicios Generales
- d. Mesa de Monitoreo de fraudes
- e. Mesa Redes Sociales
- f. Mesa de Reclamos
- g. Mesa de Chatbot (Quina).
- h. Mesa de Cobranza Preventiva
- i. Mesa de Gestión Comercial

El contrato culminó el 18 de octubre del 2024 y mediante una adenda se amplió el plazo del mismo hasta el 18 de octubre del 2025 El contrato culminó el 18 de octubre del 2024 y mediante la adenda N° 7 se amplió el plazo del mismo hasta el 18 de octubre del 2025. Asimismo, mediante adenda N° 9 se amplió el plazo del contrato por un plazo de 12 meses adicionales.

## 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

Contar con un servicio de Contac Center para que realice la gestión de: 1) cobranza (preventiva y temprana) y 2) comercial (preventiva, venta y postventa, de los productos de Banca Minorista) a los clientes del Banco, mediante gestiones de cobranzas y ventas, a través de los diferentes canales de comunicación que el Banco estime, con el propósito de 1) efectuar la cobranza preventiva y de cartera vencida temprana y 2) comercializar los productos del Banco, brindándoles una atención de calidad y de conformidad con las disposiciones de los organismos reguladores del servicio, cumpliendo con los niveles de servicio e integrándose a la plataforma de atención telefónica del BANCO, sea esta propia o de un tercero.

El PROVEEDOR deberá considerar dentro de su propuesta los licenciamientos necesarios para la atención de cada uno de los agentes de servicio, teniendo en cuenta la variabilidad de la demanda del servicio, orientado a optimizar el tiempo y la calidad de atención.

Cabe señalar que el PROVEEDOR mediante su respectiva oferta de servicios y económica brindará el servicio solicitado de acuerdo con los requerimientos que se señalan en el presente documento, por lo que no significará la contratación de personal bajo la modalidad de locación de servicios o “servicios no personales” de cara al BN.

## 6. MODALIDAD DE PAGO:

La contratación se regula por:

- Sistema de Precios Unitarios, y,
- Esquema Mixto de Precios Unitarios y Porcentajes

## 7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR:

### 7.1 Descripción y condiciones del servicio a contratar

El servicio principal constará de dos especialidades:

- Servicio de gestión para la Mesa de Cobranza
- Servicio de gestión para la Mesa Comercial

a. EL PROVEEDOR debe presentarse de manera individual. El servicio debe desarrollarse en las instalaciones del PROVEEDOR, salvo por factores exógenos (estado de emergencia, escenario de crisis, indisponibilidad del local principal, aislamiento social promulgada por el gobierno, pandémico y/o cualquier otro evento que no permita operar con normalidad).

b. Los agentes de servicio, en caso exista algún mandato del gobierno que limite al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito de las personas, el aislamiento social obligatorio, estado de emergencia, y/o ante un escenario de crisis, deberán tener la posibilidad conectarse de manera remota a la plataforma de gestión telefónica que indique el BANCO, desde su local principal o alternativo en caso cuente con uno, salvaguardando la calidad del servicio de la llamada, la cual será verificada, previa autorización del responsable de BN, además de ser monitoreada por el equipo de la Gerencia de Tecnologías de Información de BN. Asimismo, el BANCO facilitará al PROVEEDOR la conexión a sus datacenter alternos, la cual debe ser utilizada cuando se requiera. Lo indicado en este punto aplicará durante todo el tiempo que dure el escenario de crisis.

- c. El servicio se brindará en la modalidad presencial o mixta (presencial y remoto), previa autorización de BN, y cumpliendo la política de seguridad informática, donde BN podrá monitorear la conexión remota a fin de validar que su uso se realice debidamente, todo esto asumido por cuenta y costo del PROVEEDOR.
- d. El BN contará con la potestad de efectuar, las veces que lo requiera, el cambio en el árbol del IVR de los servicios, para lo cual el PROVEEDOR procederá a la adecuación y capacitación de su personal en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
- e. Todo tipo de información obtenida mediante la recepción de llamadas, consultas u atenciones por el personal del PROVEEDOR de cada mesa de atención del BANCO deberá ser resguardada en plataforma de Contact Center del BN u otra plataforma que el BN señale y disponga para el PROVEEDOR de forma oportuna, directamente o a través de los PROVEEDORES del BN. Culinada la atención, toda la información debe ser almacenada por el banco.
- f. Los Agentes de servicio no podrán tener algún dispositivo móvil o de otra índole (la restricción abarca cualquier equipo que posibilite la captura, almacenamiento o procesamiento de información), cuando se encuentren realizando labores de atención en la mesa.
- g. El PROVEEDOR deberá asegurar la implementación de soluciones seguras y modernas. Esto incluye:
  - Monitorización Proactiva: Vigilar constantemente para identificar problemas antes de que ocurran.
  - Detección y Respuesta ante Amenazas: Identificar y reaccionar rápidamente a cualquier amenaza de seguridad.
  - Medidas de Prevención: Aplicar prácticas y tecnologías que prevengan incidentes de seguridad.

Estas medidas se aplicarán a todos los servicios. Además, los servicios deben cumplir con los estándares de seguridad más recientes y funcionar con la infraestructura que cuente el BN.

- h. Debe contar con el planeamiento de contingencia, donde se describa la forma como se despliega la configuración para la continuidad operativa el cual debe estar incluido en el plan del trabajo, y ante algún cambio posterior deberá ser comunicado al BANCO para su aprobación.
- i. Aplicar los protocolos de seguridad en la identificación del cliente y en el manejo de la información sensible.
- j. En las llamadas se deberá respetar fielmente el cumplimiento de la normativa de protección de datos y protección al consumidor, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, secreto bancario.
- k. Informar y hacer seguimiento de las incidencias en las herramientas, aplicativos, web y otros utilitarios de monitoreo.
- l. Las interacciones deben efectuarse de manera respetuosa, y siguiendo los protocolos correspondientes y cumpliendo los estándares de calidad.

### 7.1.1 Servicio de Gestión integral para la Mesa de Cobranzas

#### Gestión de Cobranza Preventiva y Temprana

- a. El servicio es para atención de la cartera minorista con cobranza preventiva y temprana, a nivel nacional.
- b. La gestión de cobranza preventiva es aquella que se realiza a clientes a partir de 8 días antes del vencimiento de su cuota.
- c. La gestión de cobranza temprana es aquella que se realiza a clientes en el periodo comprendido entre el día 1 y el día 30 de vencida la cuota.
- d. La prestación del servicio será en el horario de lunes a viernes de 07:00 a 20:00 horas (exceptuando los días declarados feriados), el mismo que podría variar según el Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- e. El servicio es contar con agentes telefónicos exclusivos para la cobranza preventiva y temprana, y brindar el servicio de cobranza integral (llamadas y adicionalmente envío de comunicaciones masivas como SMS, IVR, WhatsApp, correos electrónicos, cartas de requerimiento de pago, etc. según asignaciones diarias y a solicitud de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones), cuyas comunicaciones y pautas de actuación deberán ser debidamente aprobadas por el BN antes de su ejecución y estarán en línea al horario que establece el Código de Protección y Defensa al Consumidor.
- f. El servicio se realizará mediante gestiones diarias (frangas horarias no homogéneas y de acuerdo a las fechas de vencimiento) a solicitud del BANCO, con el uso de las herramientas de gestión del PROVEEDOR, en las cuales los agentes contactarán a los clientes y realizarán la gestión solicitada, siguiendo los protocolos establecidos por el BANCO.
- g. La gestión de la cobranza se realizará a través de la plataforma tecnológica que provea el BANCO.
- h. El PROVEEDOR llevará a cabo el protocolo o procedimiento establecido por el BANCO para cumplir con el objetivo de la llamada. Dichos protocolos comprenden: la gestión integral de clientes, la seguridad y confidencialidad de la información entregada, el seguimiento en el uso de los speech's autorizados, y eliminación de las bases de datos recibidas del el BANCO.
- i. Los archivos para las llamadas y gestiones de Cobranza Preventiva y Temprana a los clientes serán proporcionados recurrentemente (de preferencia diariamente, acorde a la disponibilidad de información) por el BANCO y estarán compuestos con la información precisa para que los Agentes del PROVEEDOR puedan desempeñar dicha labor.
- j. En las llamadas y gestiones de Cobranza Preventiva y Temprana se deberá respetar fielmente el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales; protección al consumidor y directivas de seguridad, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y secreto bancario, previa validación de identidad del cliente. Todo este protocolo de identificación del cliente, así como la indicación a éste que la llamada está siendo grabada, se hará al inicio de la conversación telefónica para proceder con la entrega del mensaje que forma parte de la gestión de cobranza, por lo tanto, toda la conversación deberá incluirse en la grabación de la llamada.
- k. El PROVEEDOR participará en la formulación de la paleta de respuestas de gestión y su lógica/secuencia de aplicación operativa, durante la implementación del servicio.
- l. Para el caso de la cobranza preventiva, la cobertura será medida desde el primer día de gestión (campaña-mes) hasta el último día de la misma, considerando para el primer día de gestión, la estrategia que establezca

el Banco en días de anticipación a la primera fecha de vencimientos del mes a gestionar.

- m. En el anexo A se muestra la distribución promedio mensual por fechas de vencimiento, de las operaciones correspondiente al tramo de cobranza temprana (de 1 a 30 días de vencido). La data corresponde al periodo enero a diciembre 2024.

La gestión del PROVEEDOR para el servicio de cobranza preventiva se resume en las siguientes actividades:

| N | Actividad                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Contactar al cliente de la base                | Ingresar a la plataforma del BANCO y esperar a que este le presente en pantalla los datos del cliente a quien se realizará la gestión de cobranza.                                                                                                                          |
| 2 | Realizar la gestión de cobranza preventiva     | Al lograr el contacto telefónico con el cliente, se entrega el mensaje de cobranza preventiva según speech autorizado por el BANCO.                                                                                                                                         |
| 3 | Registrar los resultados de la gestión         | En el aplicativo se registra el resultado de la gestión y supervisa la correcta grabación de la llamada de la gestión efectuada.                                                                                                                                            |
| 4 | Actualización de la base de datos de contactos | En caso se obtenga un nuevo número de contacto del cliente, el agente lo registra en el aplicativo. El proveedor procesa a grabar la llamada con el consentimiento del cliente para actualizar sus datos e informará al banco para poder incorporarlo en sus bases/sistema. |

La gestión del PROVEEDOR para el servicio de cobranza temprana se resume en las siguientes actividades:

| N | Actividad                                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Contactar al cliente de la base                                                                 | Ingresar a la plataforma del BANCO y esperar a que este le presente en pantalla los datos del cliente a quien se realizará la gestión de cobranza.                                                                                                                          |
| 2 | Realizar la gestión de cobranza temprana por vía telefónica                                     | Al lograr el contacto telefónico con el cliente, se entrega el mensaje de cobranza temprana, según días de morosidad y promesa de pago obtenida de gestiones anteriores, según speech autorizado por el BANCO.                                                              |
| 3 | Registrar los resultados de la gestión                                                          | En el aplicativo se registra el resultado de la gestión y supervisa la correcta grabación de la llamada de la gestión efectuada.                                                                                                                                            |
| 4 | Seguimiento de promesas de pago obtenidas                                                       | Efectúa el seguimiento del cumplimiento de pago de la promesa obtenida de gestión anterior. En caso cliente incumpla en la fecha ofrecida, realiza nueva gestión de cobranza con speech acorde a la reiteración de cobro.                                                   |
| 5 | Actualización de la base de datos de contactos                                                  | En caso se obtenga un nuevo número de contacto del cliente, el agente lo registra en el aplicativo. El proveedor procesa a grabar la llamada con el consentimiento del cliente para actualizar sus datos e informará al banco para poder incorporarlo en sus bases/sistema. |
| 6 | Realizar la gestión de cobranza temprana por medios alternos (mensajería instantánea o mailing) | En caso no se obtenga contacto telefónico con cliente se incluye el registro para la comunicación mediante mensajería masiva (SMS, WhatsApp, correo con carta de requerimiento de pago, etc.)                                                                               |

#### 7.1.2 Servicio de Gestión integral para la Mesa Comercial

##### 7.1.2.1. Servicio de comercialización de productos del banco mediante gestión telefónica

El servicio será según el horario permitido por norma de la entidad reguladora vigente, este se realizará mensualmente con el uso de las herramientas de gestión que indique el BANCO (propias, de un tercero o del proveedor), a través de las cuales se contactará telefónicamente con los

clientes del BN para realizar la gestión solicitada, siguiendo los protocolos establecidos por el BANCO.

El PROVEEDOR realizará las campañas de gestión que El BANCO solicite, mediante el uso de las bases de datos de clientes que les serán entregadas a través de la plataforma que sea propiedad o contratado por BN sea de manera periódica o específica, cumpliendo con los aspectos legales y regulatorios vigentes, validados por las áreas especializadas del BANCO (Legal y Cumplimiento Normativo). Queda terminantemente prohibida la incorporación, cruce, enriquecimiento o utilización de bases de datos propias, de terceros o provenientes de cualquier fuente no autorizada por EL BANCO, así como la generación de contactos hacia números no contenidos o no habilitados en la base proporcionada, salvo autorización expresa del cliente y del BANCO.

En las llamadas se deberá respetar fielmente el cumplimiento de la normativa de protección de datos, protección al consumidor y de seguros, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgo, secreto bancario, debiéndose de manera obligatoria requerir al inicio de la misma, la autorización del cliente para proceder con la llamada y con el ofrecimiento de los productos, previa validación de la identidad del titular de la cuenta. Las comunicaciones deberán efectuarse de manera respetuosa, y siguiendo los protocolos correspondientes que el BANCO establezca para obtener la contratación por decisión voluntaria del cliente, debiendo ser todas grabadas desde el principio hasta el fin para validar su cumplimiento. El PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de utilizar la herramienta de validación de operaciones mediante clave y/o la herramienta de biometría para la identificación de identidad del cliente que tenga implementados el BANCO, las cuales serán utilizadas durante el proceso de gestión comercial de los productos. Para el caso de gestión de créditos hipotecarios se deberá considerar los procedimientos para atender las solicitudes de firmas básicas.

EL PROVEEDOR remitirá a los clientes vía correo electrónico los documentos de la contratación del producto, así como una notificación vía SMS, desde una cuenta de correo que el BN le autorice con extensión propia, copiando toda comunicación a la cuenta de correo que el BANCO le indique.

El PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de recabar las firmas físicas del cliente en los documentos contractuales antes indicados, así como recabar otra documentación necesaria para la contratación del producto (declaraciones juradas, copias de recibos y documentos, anexos, entre otros) y entregarlos al BN (solo para el caso de clientes nuevos), cumpliendo los estándares de calidad establecidos en el numeral 10.2, siendo lo indicado en este párrafo no excluyente para el presente proceso.

El PROVEEDOR deberá presentar un informe de gestión acompañado de la base de datos, de manera semanal y un consolidado mensual, que incluya los datos de contactabilidad y productividad por gestor telefónico respecto a la base de clientes (detalle de respuestas por hora/día), tipo de productos ofrecidos y nivel de colocación en número de clientes, monto total, ticket promedio colocado, cantidad de productos colocados, las grabaciones de cada una de las llamadas. El medio de entrega de esta información será virtual, mediante un SFTP o través de una plataforma que sea propia o contratada por BN y su cumplimiento de entrega será considerando dentro del indicador del nivel de servicio alcanzado. Al final de cada campaña, el PROVEEDOR deberá emitir una declaración jurada con la constancia de borrado de cada base de datos entregada.

El PROVEEDOR deberá facilitar a el BANCO una herramienta de speech analytics para la validación y monitoreo de los audios de contratación de productos, dicha herramienta debe ser brindada con acceso y uso de forma independiente por parte de El BANCO.

Los lineamientos antes mencionados aplican para el producto Préstamo Multired (personal) y no necesariamente para los demás productos; motivo por el cual, se podrá establecer un flujo de procedimiento operativo específico de acuerdo a las características de cada producto y previo acuerdo operativo entre el Banco y el Proveedor, lo cual quedará formalizado por escrito mediante Acta de reunión o comunicación entre ambas partes.

La gestión del PROVEEDOR para el presente servicio se resume en las siguientes actividades:

| N | Actividad                                                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Contactar al cliente de la base de datos entregado por el BN | Ingresar a la opción de consulta establecida por el BANCO y esperar a que este le presente en pantalla los datos del cliente a quien se realizará la venta del producto. El contacto debe realizarse siguiendo los procedimientos establecidos por el BANCO.                                                                                      |
| 2 | Realizar la venta de beneficios del producto                 | Al lograr el contacto con el cliente, se realiza la venta de beneficios del producto a través del mensaje de venta según el texto aprobado y entregado por el BANCO , asegurando que la información sea clara, completa y fidedigna                                                                                                               |
| 3 | Registrar los resultados de la gestión                       | En el aplicativo se registra el resultado de la gestión. Además, debe supervisar y asegurar que la grabación de las llamadas se realice correctamente                                                                                                                                                                                             |
| 4 | Actualización de la base de datos de contactos               | En caso se obtenga un nuevo número de contacto del cliente, el agente lo registra en el aplicativo. El proveedor procede a grabar la llamada con el consentimiento expreso del cliente para actualizar sus datos e informará al banco mediante el proceso que se defina para que el nuevo contacto sea incorporado en las bases/sistema del BANCO |

Todos los costos por la gestión comercial son asumidos por El PROVEEDOR, siendo el BN responsable solo del pago indicado en la Tabla "Costo del Servicio" correspondiente. El PROVEEDOR, debe contar con marcadores predictivos, progresivos y manuales, el uso del mismo será de mayor necesidad en las campañas.

#### 7.1.2.2 Servicio de comercialización de productos del banco mediante visitas presenciales

El servicio será según el horario permitido por norma de la entidad reguladora vigente, este se realizará mensualmente con el uso de las herramientas de gestión del PROVEEDOR (reporte de control de visitas, simulador de cuotas, central telefónica, entre otros), con ayuda de las cuales visitará a los clientes del BN para realizar la gestión comercial, siguiendo los protocolos establecidos por el BANCO.

El PROVEEDOR realizará las campañas de gestión que El BANCO solicite, mediante el uso de las bases de datos de clientes que les serán entregadas de manera periódica o específica, a través de la plataforma que indique el BANCO (propia, de un tercero o del proveedor), a través de las cuales, cumpliendo con los aspectos legales y regulatorios vigentes. Adicionalmente, el PROVEEDOR podrá brindar la atención a aquellos clientes que no se encuentren en la base de datos pero que soliciten sean evaluados para el producto de El BANCO, durante sus visitas de gestión El servicio de fuerza de venta externa puede añadir base de referidos producto de las visitas. Adicionalmente, cuando el PROVEEDOR atienda a clientes que no se encuentren en la base de datos proporcionada por EL BANCO, incluyendo referidos generados durante las visitas de gestión de la fuerza de venta externa, deberá informar al Banco, registrando estos clientes en un reporte específico que incluya nombre, contacto, fecha de atención y producto evaluado. Este reporte será revisado por EL BANCO para

validación y control, asegurando que la incorporación de nuevos contactos cumpla con los lineamientos regulatorios y los protocolos internos de gestión comercial.

Durante las visitas se deberá respetar fielmente el cumplimiento de la normativa de protección de datos, protección al consumidor y de seguros, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgo, secreto bancario, debiéndose de manera obligatoria requerir al inicio de la misma, la autorización del cliente para proceder con el ofrecimiento de los productos, previa validación de la identidad del titular de la cuenta. Las comunicaciones deberán efectuarse de manera respetuosa, y siguiendo los protocolos correspondientes para obtener la contratación por decisión voluntaria del cliente

El cliente que acepte la oferta tendrá la opción de completar el proceso de venta mediante:

- a. Cierre en la agencia de EL BANCO seleccionada por el cliente, donde se procederá a cerrar la venta del producto o registrar su solicitud de otorgamiento, acorde a las instrucciones que EL BANCO defina.
- b. Cerrar la venta del producto con la asistencia de un agente telefónico que se comunicará en ese momento con el cliente, siguiendo el procedimiento establecido en el numeral 7.1.2.1. Para este punto el PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de utilizar la herramienta de validación de operaciones mediante clave y la herramienta de biometría, IVR o la herramienta para la identificación de identidad del cliente que tenga implementado el BANCO, las cuales serán utilizadas Durante el proceso de gestión comercial de los productos.

EL PROVEEDOR remitirá a los clientes vía correo electrónico los documentos de la contratación del producto, para los casos que corresponda, desde una cuenta de correo que el BN le autorice con extensión propia, para los casos en los cuales el cliente decida cerrar la venta con un agente telefónico.

El PROVEEDOR deberá presentar un reporte de gestión acompañado de la base de datos, de manera semanal y un consolidado mensual para facturación, que incluya los datos de contactabilidad y productividad por gestor respecto a la base de clientes (detalle de respuestas por hora/día), tipo de productos ofrecidos y nivel de colocación en número de clientes, monto total, ticket promedio colocado, así como cantidad de productos colocados, información que servirá para hacer seguimiento a la gestión de EL PROVEEDOR. El medio de entrega de dichos reportes será virtual, mediante una SFTP o a través de una plataforma que sea propia o contratada por BN y su cumplimiento de entrega será considerando dentro del indicador del nivel de servicio alcanzado. Al final de cada campaña, el PROVEEDOR deberá emitir una declaración jurada con la constancia de borrado de cada base de datos entregada.

El PROVEEDOR deberá facilitar a el BANCO una herramienta de speech analytics para la validación y monitoreo de los audios de contratación de productos, dicha herramienta debe ser brindada con acceso y uso de forma independiente por parte de el BANCO.

Los lineamientos antes mencionados aplican para el producto Préstamo Multired (personal) y no necesariamente para los demás productos; motivo por el cual, se podrá establecer un flujo de procedimiento operativo específico de acuerdo a las características de cada producto y previo acuerdo operativo entre el Banco y el Proveedor, lo cual quedará formalizado por escrito mediante Acta de reunión o comunicación entre ambas partes.

La gestión del PROVEEDOR para el presente servicio, se resumen en las siguientes actividades:

| N | Actividad                                                                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Contactar al cliente de la base                                                                   | Ingresar a la plataforma del BANCO y seleccionar un cliente para agendar una cita de visita comercial. Todo contacto deberá realizarse siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos por el BANCO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2 | Realizar la venta del producto                                                                    | Al lograr el contacto con el cliente en su visita, se realiza la venta de beneficios del producto a través del mensaje de venta según el texto aprobado y entregado por el BANCO.<br><br>Entiéndase que El PROVEEDOR se contacta con el cliente, para la venta del producto, por medio del mismo Contact center, por contacto físico u otro medio virtual que permita ofrecer el producto. El PROVEEDOR, independientemente del medio de contacto, deberá respetar los procedimientos y protocolos que <b>EL BANCO</b> le haya establecido para el correcto cierre de la venta presencial en la Agencia. |
| 3 | Registrar los resultados de la gestión                                                            | En el aplicativo se registra el resultado de la gestión y debe supervisar y asegurar que la grabación de las llamadas se realice correctamente, garantizando la trazabilidad y cumplimiento de los procedimientos del BANCO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4 | Actualización de la base de datos de contactos                                                    | En caso se obtenga un número de contacto del cliente, el agente lo registra en el aplicativo, únicamente con el consentimiento expreso e informado del cliente. El consentimiento podrá obtenerse mediante llamada telefónica o de manera presencial, generando evidencia del consentimiento. El mecanismo de validación del consentimiento en casos presenciales deberá ser aprobado previamente por el BANCO                                                                                                                                                                                           |
| 5 | Gestionar la visita a la Agencia                                                                  | El PROVEEDOR, independientemente del medio de contacto, deberá proceder con las gestiones para la visita del cliente a la agencia, donde se procederá a cerrar la venta del producto; debiendo para ello haberse efectuado la coordinación con el personal de dicha agencia, acorde a las instrucciones que <b>EL BANCO</b> defina.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Cerrar la venta del producto con la asistencia de un agente telefónico (en caso el cliente elija) | Un agente telefónico que se comunicará en ese momento con el cliente, siguiendo el procedimiento establecido en el numeral 7.1.2.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Todos los costos por la gestión comercial son asumidos por El PROVEEDOR, siendo el BN responsable solo del pago indicado en la Tabla "Costo del Servicio" correspondiente. El PROVEEDOR utilizará sus herramientas de gestión presencial, con autorización previa expresa de El BANCO y según la necesidad de cada campaña.

#### 7.1.2.3. Servicio de envío de comunicaciones físicas y electrónicas masivas:

El PROVEEDOR deberá estar en la capacidad de realizar el envío masivo de comunicaciones (estados de cuenta, formatos contractuales o mensajes de aviso) pre formateados vía carta física o correo electrónico personalizado, considerando una plantilla de presentación y un archivo PDF adjunto sin límites de páginas, siempre que sea posible su envío mediante cualquier servidor de correo. El envío masivo de comunicaciones electrónicas vía correo electrónico, mensaje de texto u otro medio digital o físico también podrá ser personalizado y enviado en las etapas de pre-venta cuyo costo está incluido en la tarifa, venta o post-venta en estos dos últimos casos aplica la tarifa individual precisada en el presente documento.

EL BANCO proporcionará la base de datos de direcciones físicas, correos electrónicos o números de teléfono móvil, en formato Excel o Txt, al PROVEEDOR a través de una plataforma que sea propiedad o contratado

por EL BANCO, a fin de que realice el envío dentro de los plazos previamente establecidos en cada servicio. Solo para el caso de envíos físicos, el Proveedor puede subcontratar a una empresa tercera para que realice los envíos físicos, asumiendo todos los costos relacionados, ya que el BANCO pagará solo lo indicado en la tabla de costos por envío correspondiente.

El BANCO proporcionará los archivos con el ASUNTO y el CUERPO del mensaje a enviar. Para el caso de campañas informativas o comerciales, el PROVEEDOR podrá proponer al BANCO los diseños de las comunicaciones a ser enviadas a los clientes, asunto y cuerpo de las mismas.

El PROVEEDOR deberá devolver al BANCO las bases de datos de envío de comunicaciones, agregando fecha/hora de envío, fecha/hora de rebote/rechazo, fecha/hora de lectura, dato de contacto utilizado, así como los datos de la dirección física de entrega y los cargos de recepción/rechazo/respuesta escaneados. Adicionalmente, deberá estar en la capacidad de emitir y entregar a el BANCO las constancias de envío y recepción con los datos de las comunicaciones enviadas mediante su aplicativo. El medio de entrega de dichos archivos al BANCO y su cumplimiento de entrega será considerando dentro del indicador del nivel de servicio alcanzado.

El pago de este servicio es mensual y se consideran todas aquellas campañas que han sido atendidas y verificadas hasta el último día calendario del mes. El PROVEEDOR deberá mantener disponible su base de datos de gestión para el BANCO hasta por 90 días calendario posteriores a la fecha de término del contrato. Cumplido este plazo, el PROVEEDOR deberá emitir una declaración jurada con la constancia de borrado de dicha información.

## 7.2 Actividades

EL BANCO podrá verificar directamente o a través de terceros que EL BANCO designe, la adecuada ejecución y/o cumplimiento del objeto de contratación, para lo cual EL PROVEEDOR deberá ofrecer las facilidades necesarias.

El PROVEEDOR asumirá los costos del servicio de luz, agua, teléfono, internet, limpieza, seguridad en las instalaciones, línea celular, local, así como otro elemento que se requiera para el desarrollo y la continuidad del servicio. La Gerencia de Tecnología de Información será la responsable en EL BANCO de monitorear el mantenimiento y el soporte para los componentes de hardware y software que soporte al servicio (preventivo y correctivo).

La implementación del servicio se realizará mediante las siguientes fases:

7.2.1 Fases Pre Operativas (El PROVEEDOR asume el costo de estas fases. EL BANCO no generará pagos sino hasta la Fase Operativa-Fase 3).

### 7.2.1.1 Fase 1:

Esta fase tiene un periodo de 30 días para la implementación de la infraestructura, es decir, del hardware, software y configuraciones necesarias que se realizarán dentro de los centros de datos del EL BANCO, para ello EL PROVEEDOR deberá presentar el plan de trabajo en el kick-off en el cual explicará cada detalle a las siguientes áreas del BN:

- Sección Arquitectura tecnológica.
- Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica
- Oficina de Seguridad Informática
- Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones

- Subgerencia Banca personal

Todo requerimiento para la implementación de la infraestructura necesaria a implementar por EL PROVEEDOR, deberá coordinar directamente con las áreas indicadas según corresponda. Dentro del alcance de las actividades a realizarse está lo siguiente:

- a. Coordinación técnica de informática entre el BN y el PROVEEDOR.
- b. BN se reúne con El PROVEEDOR y la empresa actual que nos brinda el alquiler de la plataforma del Contact center con el fin de brindar detalles del Contact center o aclarar dudas por parte del PROVEEDOR.
- c. Implementación de los enlaces de comunicación IP- MPLS entre los centros de datos del BN y El PROVEEDOR.
- d. El BN proporciona plantillas de los sistemas operativos y ofimática a El PROVEEDOR.
- e. Implementación de la infraestructura de seguridad.
- f. Pruebas de conectividad entre la red LAN del BN y la red LAN de El PROVEEDOR.
- g. El PROVEEDOR actual del Contact Center registra a los nuevos agentes de El PROVEEDOR en la plataforma del Contact Center.
- h. El BN aplica controles de seguridad y asigna cuentas de acceso a El PROVEEDOR.
- i. Prueba de recepción de llamadas, en la red LAN de El PROVEEDOR, desde la plataforma Contact Center a través de los enlaces de comunicación y videollamada.
- j. Duración de 30 días calendario.

#### 7.2.1.2. Fase 2:

Conforme al numeral 7.7. relacionado a la Capacitación del Personal del PROVEEDOR que desarrollará el Servicio de Agentes de Servicio (día siguiente de la firma de Contrato).

Duración de 20 días calendario paralelos a la fase 1. No es secuencial.

#### 7.2.2 Fase Operativa:

##### 7.2.2.1 Fase 3:

- a. Conforme a los Términos de Referencia del Servicio que se computa a partir del día siguiente de la fecha más reciente de las actas de conformidad de las fases 1 y 2, las mismas que son necesarias para el inicio de la fase 3.
- b. El proveedor deberá elaborar y ejecutar un Plan de Continuidad que permita restablecer el servicio en un plazo máximo de 30 minutos cada vez que ocurran incidencias que interrumpen el buen funcionamiento de los sistemas. El plazo máximo de 30 minutos solo aplica para los servidores que son de propiedad del Proveedor.
- c. EL PROVEEDOR deberá presentar el plan de continuidad en el kick-off en el cual explicará cada detalle del plan a las siguientes áreas del BN:

- Sección Arquitectura tecnológica.
- Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica

- Oficina de Seguridad Informática
- Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones
- Subgerencia Banca personal

Duración de tres (03) años

### 7.3 Organización mínima del servicio

El PROVEEDOR deberá presentar la organización mínima compuesta por las siguientes posiciones:

- Jefe de Proyecto (personal clave)
- Supervisor de Cobranza (personal clave)
- Asistente de Cobranza
- Agentes de Cobranza
- Supervisores de Ventas (personal clave)
- Asistentes de Ventas
- Agentes de Ventas
- Monitores de Calidad
- Capacitador

El número de recursos que cubrirán dichas posiciones para cada mesa, estará en relación con la variabilidad de la demanda del servicio, asumiendo que debe garantizar un servicio oportuno, de forma tal que se cumplan con los indicadores de servicio.

La organización solicitada, deberá ser presentada al inicio del servicio o ante cambios que se advierta en la estimación de la curva de la demanda del servicio, cumpliendo las siguientes características:

- a. Tener mayoría de edad y encontrarse hábil en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, contar con documento de identidad vigente
- b. No tener antecedentes policiales, penales, ni judiciales, lo cual se acreditará con los certificados respectivos y anexados en el currículum vitae de cada personal propuesto.
- c. Tener el nivel de estudio y experiencia establecido en el perfil descrito en la numeral de organización mínima del servicio y sus sub numerales pertenecientes a estos TDR.
- d. El personal deberá figurar en la central de riesgos pública con calificación: Normal o sin reporte.
- e. Los certificados de antecedentes penales y policiales del personal deben estar a disposición del BN, cuando este lo solicite. El PROVEEDOR deberá tener disponible y actualizado el file del trabajador (contratos de sus trabajadores, boletas, antecedentes, calificación en centrales de riesgo) esta información podrá ser solicitada por el BN en cualquier momento, teniendo el PROVEEDOR un plazo de tres (3) días calendario para entregarlo al BN.
- f. El PROVEEDOR debe informar al BN sobre la rotación de su personal, oportunidad en la cual BN podrá revisar los files de los trabajadores que crea conveniente de manera aleatoria, y / o de manera semestral.
- g. El PROVEEDOR es responsable de la convocatoria, reclutamiento, selección, contratación, pagos y supervisión del recurso que será asignado.

- h. El BANCO no asumirá responsabilidad alguna en caso de accidentes, daños, invalidez y muerte del personal asignado del PROVEEDOR, que pudieran ocurrir en la ejecución del servicio y con ocasión o consecuencia del mismo.
- i. Se debe considerar evaluaciones psicotécnicas aplicadas al personal seleccionado (requisito obligatorio). Dichas evaluaciones deberán ser asumidas por el PROVEEDOR y los resultados junto a los certificados de aptitud laboral en copia y los acuerdos de confidencialidad de información con su personal para con el servicio, ser presentados al encargado de los servicios del BN hasta el 1er día de iniciado el servicio.
- j. El BANCO elaborará el examen de conocimientos sobre los productos del servicio que se va a prestar y definirá la nota mínima para el inicio de labores, lo cual aplicará a todo el personal del PROVEEDOR, incluyendo supervisores.
- k. Si por la renuncia voluntaria, enfermedad o alguna otra razón el PROVEEDOR tuviera o decidiera reemplazar al personal asignado del Staff del servicio asignado al BN considerando la variabilidad de la demanda, este deberá asegurarse que el personal de reemplazo cumpla con el perfil mínimo solicitado en el requerimiento.
- l. El BN se reserva el derecho de informar al PROVEEDOR del servicio, si a su criterio, el servicio se presta con deficiencias o errores constantes, a fin de que este último realice los ajustes necesarios para la buena realización del servicio.
- m. El PROVEEDOR deberá garantizar que los supervisores, asistentes, monitores y/o capacitadores del servicio cuenten con medios de comunicación (teléfonos celulares) en línea para la realización de coordinaciones con el personal responsable de BN. El proceso de comunicación y/o supervisión entre el BN y el proveedor sólo se hará entre los responsables del área usuaria con el personal encargado de la supervisión del servicio (supervisor y/o asistente).
- n. Todas las posiciones contratadas deberán contar con cuentas de correos electrónicos con la extensión del PROVEEDOR. Para ello, tendrán un plazo máximo de hasta 2 días hábiles contados desde el día en que se inició el servicio FASE 3, para la activación de dichas cuentas. En el caso de la incorporación de nuevo personal se aplicará el mismo plazo en el caso de los Agentes de Servicio.
- o. Los costos directos e indirectos que se incurren para la prestación del servicio son de exclusiva responsabilidad y competencia del PROVEEDOR, debiendo afrontar los gastos en: sueldos, gratificaciones, beneficios sociales, CTS, Impuesto a la Renta, vacaciones, IGV, pago oportuno de AFP, ESSALUD, y cualquier otra obligación tributaria, impuesto o beneficio creado de acuerdo a Ley.
- p. En la ejecución de los servicios para ambas mesas, EL PROVEEDOR deberá respetar rigurosamente los horarios establecidos por el código de protección y defensa del consumidor.
- q. Una vez firmado el contrato, el PROVEEDOR tendrá un máximo de tres (3) días hábiles para presentar la lista de su Staff a los encargados del servicio con sus respectivos back up (reemplazos), los cuales deben cumplir con los requisitos de formación académica, experiencia y capacitación solicitados.
- r. Cada recurso tendrá un periodo de prueba de 30 días, durante el cual se observará el desenvolvimiento y el perfil solicitado de los agentes, las cuales

están detalladas en el presente documento. Asimismo, se verificará la aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones a través de un examen elaborado (incluye casuística de casos de atención) y calificado por BN para determinar el nivel de conocimiento de los agentes.

El PROVEEDOR ganador deberá asegurar que el personal que ejecute el servicio, presente las actitudes propias del perfil del puesto requerido, lo cual será acreditado con el certificado de aptitud laboral. El personal del PROVEEDOR ganador será evaluado y calificado con el examen del servicio materia del presente, siendo la nota mínima 75% a todo el personal de la mesa incluyendo supervisores, además, se debe considerar evaluaciones psicotécnicas aplicadas al personal seleccionado (requisito obligatorio). El incumplimiento genera la penalidad N° 3 según el numeral 9.8 del cuadro de penalidades que corresponda en los presentes TDR

#### 7.4 Requisitos según leyes, Reglamentos Técnicos, Normas Metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas

- Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General y su correspondiente reglamento y Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales y su correspondiente reglamento.
- Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.
- Resolución S.B.S. N° 877-2020 "Reglamento para la gestión de la continuidad del negocio".
- Resolución SBS N°504-2021 "Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad".
- Ley N°26702, Secreto Bancario y la Ley N26096 Ley de Telecomunicaciones
- Resolución S.B.S. N° 6523 -2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

#### 7.5 Seguros

La contratación de las pólizas de seguro a que hace referencia esta cláusula (en adelante, las "Pólizas") deberá cumplir las siguientes condiciones especiales:

- i. El PROVEEDOR se obliga a entregar a BANCO DE LA NACIÓN de manera previa al inicio de las actividades dentro de sus instalaciones, copia de las Pólizas, el cronograma de pago y de las constancias de pago de las respectivas primas.
- ii. Las Pólizas deberán ser otorgadas por compañías de seguros de primer nivel (en adelante, el "Asegurador"), entendiéndose por éstas a las compañías de seguros calificadas como Categoría A conforme con lo establecido en el Reglamento para la Clasificación de Empresas de los Sistemas Financieros y de Seguros aprobado mediante la Resolución SBS N° 18400-2010, o la norma que la sustituya o modifique.
- iii. El PROVEEDOR acepta que será de su total responsabilidad y asumirá a su total riesgo y responsabilidad, toda responsabilidad, gastos y costos por pérdidas y/o daños materiales y/o daños corporales, incapacidad o muerte de cualquier personas o personas, en la eventualidad que un accidente ocurra y el PROVEEDOR no haya provisto adecuadas coberturas cuando fuesen necesarias durante el desarrollo del presente Contrato.
- iv. Todos y cada uno de los deducibles y el pago de las primas de seguros correspondientes a las Pólizas, serán asumidas por el PROVEEDOR.
- v. El PROVEEDOR deberá cumplir con acreditar la renovación de las Pólizas (si corresponde) y, además, deberá comunicar a BANCO DE LA NACIÓN dentro de los treinta (30) Días calendario previo al vencimiento de cada una de las Pólizas la

renovación de las mismas, adjuntando el cronograma de pago y las constancias de pago respectivas.

- vi. Si llegase a ocurrir un siniestro cuyo costo implique un monto mayor al asegurado por las Pólizas del PROVEEDOR, éste se compromete a resarcir todos los daños ocasionados, comprometiéndose a mantener indemne a BANCO DE LA NACIÓN.
- vii. Las pólizas deberán indicar expresamente que el Asegurador renuncia a su derecho de subrogación contra BANCO DE LA NACIÓN y/o funcionarios y/o empleados y/o clientes.
- viii. Las Pólizas deberán especificar que BANCO DE LA NACIÓN y/o funcionarios y/o empleados y/o clientes son asegurados adicionales, e incluir una cláusula en donde se especifique que serán considerados también como terceros en caso de siniestro.
- ix. Las Pólizas deberán indicar que son primarias en relación a cualquier otra póliza que tenga contratada BANCO DE LA NACIÓN.

Asimismo, además de los seguros obligatorios por ley, el PROVEEDOR se obliga a contratar las siguientes Pólizas:

#### **1. Póliza de Responsabilidad Civil General**

- Incluyendo Responsabilidad Civil Extracontractual y contractual por un monto mínimo de US\$ 1,250,000 para cubrir cualquier daño personal o patrimonial ocasionado contra terceros o contra el BANCO DE LA NACIÓN, durante la ejecución de los servicios de este contrato.
- Sin estar limitado a las siguientes coberturas, la póliza debe incluir como mínimo:
  - RC Extracontractual
  - RC Contractual
  - RC Patronal (Están cubiertos todos los trabajadores sean empleados u obreros que estén prestando servicio al asegurado, incluyendo transporte de personal)
  - RC de Trabajos Terminados (hasta la suma asegurada)
  - RC Profesional (manejo de información)
  - Gastos Admitidos por USD 10,000
- La póliza deberá considerar como mínimo, los siguientes términos:
  - Las coberturas de la presente póliza son primarias, respecto a los intereses de la Entidad y cualquier otro seguro mantenido por la Entidad
  - La Entidad será considerada como un tercero.
  - Incluir como Asegurado Adicional a la Entidad
  - Se deberá excluir el derecho de subrogación por parte de la aseguradora a favor de la Entidad.
  - Las Pólizas deberán especificar que BANCO DE LA NACIÓN y/o funcionarios y/o empleados y/o clientes son asegurados adicionales, e incluir una cláusula en donde se especifique que serán considerados también como terceros en caso de siniestro.
  - Las pólizas deberán indicar expresamente que el Asegurador renuncia a su derecho de subrogación contra BANCO DE LA NACIÓN y/o funcionarios y/o empleados y/o clientes.

#### **2. Póliza Tech E&O**

- Debe tener una Suma Asegurada mínima de US\$ 1,000,000.00, se debe detallar el alcance de los servicios que realizará el PROVEEDOR para tener cobertura.
- Incluir al BANCO DE LA NACIÓN como asegurado adicional y como tercero
- Incluir una cobertura de Business interrupción Extensión con un LAV de US\$ 120,000.00
- Sin estar limitado a las siguientes coberturas, la póliza debe incluir como mínimo:

- La póliza brindara cobertura, ante cualquier reclamo realizado al Banco de la Nación, si se da el caso de un reclamo en base a la vulneración de la ley o norma de protección de datos personales o por el servicio.
- En caso el Asegurado principal se halle responsable de cualquier filtración de información, la póliza amparara las sanciones administrativas o gastos de defensa por incumplimientos regulatorios.
- Se Brindará cobertura a los Errores u Omisiones que podrían ocasionar los terceros que brindan servicios al Asegurado principal, siempre que estos generen pérdidas o daños al Banco de la Nación.

### 3. Póliza Cyber Risk

- Debe tener una Suma Asegurada mínima de US\$ 1,000,000.00 LUC, se debe detallar el alcance de los servicios que realizará el PROVEEDOR para tener cobertura.
- Incluir al BANCO DE LA NACIÓN como asegurado adicional
- Incluir al Banco de la Nación como tercero ante cualquier siniestro que lo pueda involucrar.
- Deberá contar con coberturas de:
  - Gastos de recuperación de información
  - Extorsión cibernética
  - RC frente a terceros por la filtración de información
  - Multas y sanciones (al Banco de la Nación)

### 4. Cualquier otra póliza exigida por ley (SCTR y Vida Ley):

#### **SCTR:**

El contratista debe adquirir las pólizas de SCTR salud y pensión; de acuerdo a la Ley No 26790 (Decreto Supremo N° 009-97-SA Decreto Supremo N° 003-98-SA)

- **SCTR Salud:** Proporciona cobertura médica completa al 100 %, en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, incluyendo atención médica, medicamentos, hospitalización, cirugías, rehabilitación y prótesis hasta la recuperación y alta del paciente.
- **SCTR Pensión:** Otorga beneficios económicos, como pensiones por invalidez o sobrevivencia (a beneficiarios en caso de fallecimiento del trabajador) y reembolso de gastos de sepelio.

#### **VIDA LEY**

El contratista debe adquirir la póliza de Vida Ley de acuerdo al decreto **Legislativo No 688** el cual debe contar como mínimo con las coberturas de ley.

- **Muerte Natural:** Indemnización de 16 remuneraciones mensuales asegurables.
- **Muerte Accidental:** Indemnización de 32 remuneraciones mensuales asegurables.
- **Invalidez Total y Permanente por Accidente:** Indemnización de 32 remuneraciones mensuales asegurables.

#### **Otras consideraciones**

- El Proveedor se obliga a entregar a BANCO DE LA NACIÓN de manera previa al inicio de las actividades dentro de sus instalaciones, copia de las Pólizas, el cronograma de pago y de las constancias de pago de las respectivas primas.
- Las Pólizas deberán ser otorgadas por compañías de seguros de primer nivel (en adelante, el "Asegurador"), entendiéndose por éstas a las compañías de seguros calificadas como Categoría A conforme con lo establecido en el Reglamento para la Clasificación de Empresas de los Sistemas Financieros y de Seguros aprobado mediante la Resolución SBS N° 18400-2010, o la norma que la sustituya o modifique.

- El Proveedor acepta que será de su total responsabilidad y asumirá a su total riesgo y responsabilidad, toda responsabilidad, gastos y costos por pérdidas y/o daños materiales y/o daños corporales, incapacidad o muerte de cualquier persona o personas, en la eventualidad que un accidente ocurra y el Proveedor no haya provisto adecuadas coberturas cuando fuesen necesarias durante el desarrollo del presente Contrato.
- Todos y cada uno de los deducibles y el pago de las primas de seguros correspondientes a las Pólizas, serán asumidas por el Proveedor.
- El Proveedor deberá cumplir con acreditar la renovación de las Pólizas (si corresponde) y, además, deberá comunicar a BANCO DE LA NACIÓN dentro de los treinta (30) Días calendario previo al vencimiento de cada una de las Pólizas la renovación de las mismas, adjuntando el cronograma de pago y las constancias de pago respectivas.
- Si llegase a ocurrir un siniestro cuyo costo implique un monto mayor al asegurado por las Pólizas del Proveedor, éste se compromete a resarcir todos los daños ocasionados, comprometiéndose a mantener indemne a BANCO DE LA NACIÓN.
- Es responsabilidad del Contratista obtener coberturas adicionales a las señaladas cuando sea necesario y/o aplicable a la naturaleza del servicio a contratarse.
- La no contratación de pólizas necesarias y adicionales, no libera de responsabilidad al contratista por los daños y/o pérdidas ocasionadas a la Entidad. En el supuesto caso que los límites contratados en las pólizas de seguros sean insuficientes o estas no puedan ejecutarse por cualquier motivo ante la eventualidad de un siniestro, el Contratista asumirá directamente el pago de la indemnización a terceras personas, así como a la Entidad y/o a sus trabajadores.
- El Contratista deberá evidenciar el pago de los seguros requeridos. comprenden la oferta.

Las coberturas de la presente póliza son primarias, respecto a los intereses de la Entidad y cualquier otro seguro mantenido por la Entidad. En caso de que los seguros presentados tengan una vigencia menor al contrato, el proveedor deberá de presentar antes de la suscripción un compromiso de renovación antes del término de la vigencia del seguro presentado.

## 7.6 Garantías

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta el otorgamiento de la conformidad final.

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

## 7.7. Capacitación y/o entrenamiento (FASE OPERATIVA)

El PROVEEDOR debe realizar capacitaciones al personal asignado al servicio, para ello debe presentar dentro de los 30 días calendarios de iniciado el presente servicio en su FASE 3 un cronograma de ejecución de capacitaciones.

El desarrollo de las capacitaciones deberá considerar:

- a. Debe ser brindada por el área de capacitación del PROVEEDOR, la cual debe tener el expertise necesario, siendo esta certificada. De no contar con un área especializada para la capacitación el PROVEEDOR deberá contratar a una empresa especializada y certificada para tales fines. (universidades o centros de capacitación que brinden capacitaciones a nivel técnico especializado).
- b. Tener una duración como mínimo de 24 horas por cada tema (horas de 60 minutos, no se considera la hora de refrigerio).
- c. Debe ser de manera presencial o virtual a solicitud del BN.
- d. Desarrollada en horarios y por grupos que no perjudiquen los acuerdos de niveles de servicio.
- e. Desarrollar capacitación de refuerzo, un tema por cada trimestre que dure el presente servicio, teniendo como fecha de realización el último mes de cada trimestre, los temas deberán ajustarse a la gestión que realiza la mesa.
- g. El PROVEEDOR evaluará también a supervisores, capacitadores y monitores usando el examen sobre los temas indicados, y lo comunicará al BN en un plazo de 3 días.
- h. La asistencia del personal para las actividades de capacitación de El Proveedor es obligatoria.
- i. Establecer temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales deben ser considerados por año.
- j. La malla de capacitaciones deberá contener como mínimo los siguientes temas:
  - i. Estrategias de negociación y resolución de conflictos.
  - ii. Técnicas de comunicación oral, escrita y telefónica, atención al ciudadano y atención de reclamos.
  - iii. Manejo de emociones y situaciones complejas en la atención al ciudadano.
  - iv. Marketing digital orientado a la atención de consultas y comentarios en redes sociales, gestión de seguimiento y análisis de la gestión.
  - v. Marketing telefónico orientado a servicios, guion de llamadas, gestión de llamadas, gestión de seguimiento y análisis de la gestión.
  - vi. Gestión de reclamos, requerimientos y quejas en el sistema financiero bajo la normativa SBS e INDECOPi
  - vii. Modalidades de fraude bancario.
  - viii Técnica de encuestas telefónicas en marketing de servicios.
  - ix. Capacitaciones referentes a los sistemas integrados de gestión (UNE 93200 "Cartas de servicio", ISO 9001:2015, ISO 27001:2005). Cultura de calidad en el servicio enfocada en la ISO.
  - x. Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General y su correspondiente reglamento y Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales y su correspondiente reglamento.
  - xi. Ortografía y redacción efectiva, lenguaje utilizado en el canal virtual y chat en línea.
  - xii. Comunicación asertiva y efectiva en la excelencia en la atención al cliente y manejo del tiempo. Desarrollo de habilidades blandas, los mismos que están referidos a reducir las resistencias y la preparación para el cambio en los procesos y mejoras tecnológicas a implementar.
  - xiii. Actualización de Habilidades Comunicativas, Comunicación Asertiva y Comunicación No Presencial.
- k. BN brindará al PROVEEDOR manuales de atención, guiones y protocolos de atención a los cuales se debe ceñir estrictamente con la finalidad que el personal encargado del servicio no brinde información falsa, inexacta, sobre montos, tasas, plazos que no corresponden o incluso medios de pago o devolución de las deudas.
- l. Toda transferencia de información que reciba el personal de atención por parte del PROVEEDOR (procedimientos internos), se desarrollará en horarios que no perjudique el servicio.
- m. El BN podrá realizar capacitaciones con las nuevas actualizaciones que se vayan dando en los diversos servicios que otorgamos a nuestros clientes.
- n. Deberán enviar el temario y propuesta para la elección por parte de BN, como mínimo 30 días antes de la fecha en que se realizará la capacitación y comunicar al personal 15 días antes de la realización del mismo.
- o. Es obligatorio realizar una prueba de conocimientos de entrada, al personal.

Nota: Dependiendo de las necesidades de BN, los temas propuestos para las capacitaciones podrían modificarse, lo que se informará al PROVEEDOR con la debida anticipación.

#### 7.8 Conectividad

El PROVEEDOR deberá considerar dentro de su propuesta, los licenciamientos de software e infraestructura de planta externa necesaria para la atención de cada uno de los Agentes de servicio del BN contemplada en este TDR, teniendo en cuenta la variabilidad de la demanda del servicio.

El servicio que proponga el postor debe tener la posibilidad de integrarse a la plataforma de atención de BN, sea esta propia o de un tercero, así como el almacenamiento y resguardo de las grabaciones, además de otra información sea necesario para la prestación del servicio cuando BN lo requiera.

#### 7.9 Consideraciones técnicas para la integración del servicio del proveedor con la plataforma de comunicaciones del BN (en caso el banco opte por esta modalidad de servicio).

El PROVEEDOR deberá entregar al BN el plan de trabajo en la reunión de kick-off:

Previo al inicio de la implementación de la infraestructura e instalación de equipos en los centros de datos (CDP y CDR), EL PROVEEDOR podrá considerar una etapa de Visitas de Inspección Técnica (Estudio de Campo) a cada una de los centros de datos, con el fin de emitir un Plan de Instalación donde se precise como se determinará la instalación de los equipos que serán el soporte de los servicios propuestos, condiciones de infraestructura civil y condiciones eléctricas, el cableado necesario (trayectoria, longitud, etc.) y demás cuestiones de índole técnica, a fin de prever un mejor Plan de instalación, previo al inicio de la instalación. Teniendo en consideración que a la fecha se cuenta con servicio en funcionamiento y no contándose con observaciones respecto a la infraestructura civil que soporta dicha solución, cualquier condición inapropiada de infraestructura civil observada deberá ser provista por EL PROVEEDOR como parte de su oferta.

La Sección Operaciones de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción brindará las facilidades para ingresar a cada una de los centros de datos del BN, cuando EL PROVEEDOR lo solicite para la elaboración del plan de trabajo, así como entregar información necesaria. Las facilidades de acceso se brindarán inclusive en horario laboral, siempre y cuando no se vea afectado el servicio actualmente en producción.

El PROVEEDOR deberá solicitar los accesos de su personal a las instalaciones del BN con 24 horas de anticipación previa coordinación con la Jefatura de la Sección de Operaciones de la Infraestructura Tecnológica del BN para la gestión correspondiente, enviando su SCTR.

EL PROVEEDOR debe presentar el Plan de Instalación en un plazo máximo de catorce (14) días calendario después de firmado el contrato, este plan deberá contener como mínimo los siguientes puntos:

- Proceso de instalación de los enlaces en los Centros de Datos (CDP, CDR)
- Detalle de la implementación del servicio
- Plan de continuidad de servicio, plan de trabajo y migración
- Protocolo de pruebas técnicas y funcionales para validar la operatividad de la solución
- Procedimiento de asistencia técnica de averías durante plazo de implementación
- Cronograma de implementación
- Plan y flujo de soporte técnico a agentes en estaciones de trabajo.

- El plan de instalación, esta conformidad se brindará en un periodo máximo de hasta 10 días calendario siguientes a la presentación de su Plan, esto será aceptado previa aceptación de las siguientes áreas:
  - Sección Arquitectura tecnológica.
  - Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
  - Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica
  - Oficina de Seguridad Informática
  - Sección Mesa de Ayuda
  - Sección Atención a Usuario
- o De existir observaciones al Plan de Instalación, el área usuaria informará a través de un correo electrónico al proveedor dentro del periodo designado y el proveedor tendrá hasta 03 días calendario como máximo para subsanar el documento y presentar la versión final del Plan de Implementación. La conformidad a esta versión final del Plan de Implementación será brindada por el área indicada en el párrafo anterior, siendo el plazo máximo de hasta 03 días calendario para emitir la aprobación.

#### 7.9.1 Flujo de llamadas

- a. Las llamadas saldrán a través de las cabeceras 0-800-10700, 01 442-4470, 01 440-5305 las cuales serán reenviadas por el servidor de telefonía IP hacia la plataforma de Contact Center.
- b. Las líneas de atención se asignarán dependiendo de la gestión de El Proveedor y requerimiento de BN.
- c. La red local sería como una LAN extendida del BN, pero con los controles a nivel de software del Sistema Operativo y utilitarios, así como restricciones a nivel de red de comunicaciones LAN y WAN.
- d. Los agentes de servicio, en caso exista algún mandato del gobierno que limite al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito de las personas, el aislamiento social obligatorio, estado de emergencia, y/o ante un escenario de crisis, deberán tener la posibilidad conectarse de manera remota a la plataforma de gestión telefónica que indique el BANCO, desde su local principal o alternativo en caso cuente con uno, salvaguardando la calidad del servicio de la llamada, la cual será verificada, previa autorización del responsable de BN, además de ser monitoreada por el equipo de la Gerencia de Tecnologías de Información de BN. Asimismo, el BANCO facilitará al PROVEEDOR la conexión a sus data center alternos, la cual debe ser utilizada cuando se requiera. Lo indicado en este punto aplicará durante todo el tiempo que dure el escenario de crisis.

#### 7.9.2 Infraestructura tecnológica

Todo equipamiento a ser instalado dentro de los centros de datos del BN, deberá tener las mismas características para cada accesorio pasivo o activo, es decir, todos los equipos que serán instalados en los centros de datos del BN deberán contar con fuente redundante, los cableados deberán ser de las mismas características que usa en el BN; de no existir cableado estructurado de datos o eléctrico dentro de los centros de datos del BN, el proveedor deberá de realizarlo sin costo adicional.

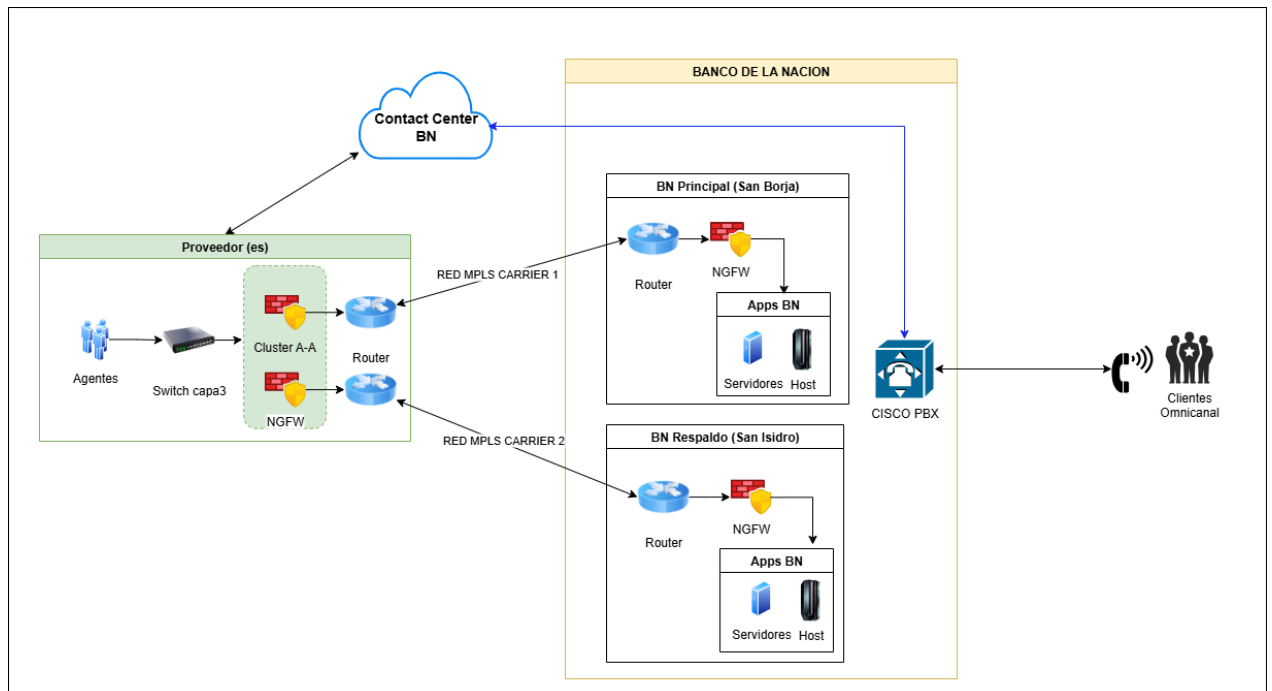
#### 7.9.3 Respecto a la red y enlace de datos

- Se deberá asegurar que los equipos de comunicación de tipo router de borde (PE) solo acepten conexiones entre la red de BN y el Proveedor. Se deberá asegurar el cifrado punto a punto en todo el intercambio de información entre los equipos de comunicación de BN y el Proveedor.
- El Proveedor ganador deberá establecer un enlace de datos principal y otro de respaldo entre el BN y las oficinas del proveedor, a fin de mantener la disponibilidad del servicio para BN.
- El Proveedor podrá contar con un local alternativo desde el cual pueda operar en caso su local principal no se encuentre disponible para brindar el presente servicio. Desde su local principal o alternativo en caso cuente con uno, contará con las

facilidades para establecer un enlace de datos de respaldo al centro de datos principal y los alternos que tenga el BN, a fin de mantener la disponibilidad del servicio.

- Deberá instalar y proveer dos (2) equipos de seguridad en el (los) enlace(s) de datos entre BN y el Proveedor ganador con las características indicadas en el numeral 7.10 literal A (i).
- Todas estaciones de trabajo deberán estar conectadas a switches de capa 3, los cuales sólo tendrán conexión a los enlaces de datos solicitados que se conectan al BN. Estos switches de capa 3 no tendrán conexión con algún otro dispositivo de red LAN distinto a las estaciones de trabajo que estén en el dominio del BN.
- En los switches de capa 3 se deberá establecer la segmentación de red, considerando una vlan con etiqueta 207 para la gestión remota del switch, una vlan con etiqueta 200 para la gestión de las estaciones de trabajo, una vlan con etiqueta 5 para la conexión de teléfonos IP y una vlan con etiqueta 307 para conexión de impresoras.
- Se precisa que la red LAN donde trabajarán los agentes dentro de su institución deberán estar en una red físicamente aislada, en el que ningún equipo de comunicación LAN o WAN no solicitado se conectará al switch o PCs de los agentes.
- Todos los equipos de comunicación utilizados durante el proceso de implementación y durante el periodo de garantía del contrato deberán registrarse a la plataforma solarwinds del BN para el monitoreo correspondiente.
- El proveedor deberá brindar al BN cuentas de acceso a los equipos de comunicación en modo lectura, para la visualización del tráfico o saturación de los enlaces de comunicación LAN y/o WAN.

Gráfico A. Esquema de conectividad



#### 7.9.4 Respecto al control de accesos

- Los accesos que se brinde al personal del servicio del Proveedor ganador deberán considerar el principio de "Mínimo privilegio", es decir que se debe acceder sólo a la información y recursos que son necesarios para su legítimo propósito.

- El control de acceso deberá estar basado en roles RBAC (roles basados en control de accesos) y cumplir con la directiva “Gestión de accesos e identidades a los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas”.
- En el proceso de autenticación en la red de BN, se deberá establecer un grupo de seguridad en el LDAP Active Directory de BN que solo contemple al personal asignado al servicio del Proveedor ganador.
- Se deberán establecer las políticas de seguridad que permitan salvaguardar la información de BN.
- Los usuarios de red que se creen en el LDAP Active Directory de BN para el servicio del Proveedor ganador, deben tener los permisos mínimos necesarios para su funcionamiento, no permitiendo el permiso tipo “Administrador”. Se establecerán políticas de seguridad restrictivas.

#### 7.9.5 Respecto al Sistema Operativo de las estaciones de Trabajo

- El sistema operativo de las estaciones de trabajo que utilizarán los usuarios para el servicio del Proveedor ganador deberá considerar como mínimo lo siguiente antes del inicio del servicio del Proveedor ganador.
- Deberán tener firewalls personales instalados, operativos y actualizados.
- Deberán adquirir el software de protección para endpoints (EDR) Palo Alto Cortex a nombre del Banco de la Nación, la misma que deberá estar vinculado al tennat de Cortex para Banco de la Nación.
- Los agentes de EDR (Palo Alto Cortex) deberán ser desplegados en las estaciones de trabajo y comunicarse al broker (servidor que centraliza los agentes) instalado en la red interna del Banco de la Nación.
- Deberán tener instalados y aprobados los últimos parches de seguridad.
- Deberán estar configurados para evitar que los usuarios deshabiliten los controles de seguridad.
- Todas las cuentas creadas por defecto (por ejemplo: Invitado) deberán ser eliminadas o desactivadas antes del inicio del servicio del Proveedor ganador.
- La contraseña de la cuenta del tipo “Administrador” deberá ser cambiada y custodiada por personal de BN antes del inicio del servicio del Proveedor ganador.
- De requerir acceso a Internet, se deberá establecer el acceso solamente a la URLS solicitadas aplicando las políticas de seguridad definidas en BN.
- Se deberán aplicar las políticas, directivas y lineamientos de seguridad establecidas en BN.
- Se deberá exigir a todo el personal que utilice solo dispositivos de hardware aprobados por BN.
- Se deberá restringir el acceso físico a los datos o información sensible (por ejemplo: datos del titular de la tarjeta).

#### 7.9.6 Enlaces de comunicación entre la oficina del proveedor y el BN

El Proveedor ganador deberá proveer, administrar y ser responsable de los siguientes enlaces de comunicación:

| N° | ORIGEN                                    | DESTINO                          | CARACTERÍSTICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A  | Centro de datos en el local del proveedor | Centro de Datos Principal del BN | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El medio a usar para el enlace de datos deberá utilizar enlaces MPLS, no se aceptará el uso de enlaces inalámbricos, enlaces de cobre o enlaces vía internet.</li> <li>• El overbooking de cada enlace de comunicación debe ser 1:1 cada uno, y debe configurarse de tal forma que, ante la caída de uno, el otro asuma la transferencia de voz y datos de manera automática.</li> <li>• Los enlaces de comunicación MPLS deberán tener configurado la clasificación por servicio en todos los equipos de comunicación.</li> <li>• La última milla para el enlace principal a ser instalados en los Centros de Datos del BN deberá ser provista por medios de acceso FO – fibra óptica, los cuales garanticen el ancho de banda al 100% dedicados, simétricos 1:1.</li> </ul> |

|   |                                           |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           |                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Para la doble función de alta disponibilidad de enlaces, se deberá implementar un firewall (NGFW) de acuerdo al Cuadro A – Esquema de Conectividad y de acuerdo a las características indicadas en el numeral 7.10 literal A (i).</li> <li>El ancho de banda deberá ser mínimo de 60Mbps.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B | Centro de datos en el local del proveedor | Centro de Datos de Respaldo del BN | <ul style="list-style-type: none"> <li>El medio para usar para el enlace de datos deberá utilizar enlaces MPLS, no se aceptará el uso de enlaces inalámbricos, enlaces de cobre o enlaces vía internet.</li> <li>El overbooking de cada enlace de comunicación debe ser 1:1 cada uno, y debe configurarse de tal forma que, ante la caída de uno, el otro asuma la transferencia de voz y datos de manera automática.</li> <li>Los enlaces de comunicación MPLS deberán tener configurado la clasificación por servicio en todos los equipos de comunicación.</li> <li>La última milla para el enlace principal a ser instalados en los Centros de Datos del BN deberá ser provista por medios de acceso FO – fibra óptica, los cuales garanticen el ancho de banda al 100% dedicados, simétricos 1:1.</li> <li>Para la doble función de alta disponibilidad de enlaces, se deberá implementar un firewall (NGFW) de acuerdo con el Cuadro A – Esquema de Conectividad y de acuerdo con las características indicadas en el numeral 7.10 literal A (i).</li> <li>El ancho de banda deberá ser mínimo de 60Mbps.</li> </ul> |

No obstante, el proveedor deberá configurar los enlaces de comunicación en un sistema de activo pasivo, es decir, el enlace de respaldo deberá soportar todo el tráfico utilizado en el enlace principal, mientras que el enlace principal recupere el servicio. Además, el proveedor deberá brindar cuentas de acceso a todos los equipos de comunicación que son parte de los enlaces de comunicación entre las oficinas del proveedor y el BN. Se precisa que estas cuentas deberán ser de solo lectura.

#### 7.9.7 Enlaces de comunicación cuando el Centro de Datos de respaldo del BN se traslade a otra dirección, dentro de Lima Metropolitana o provincia

- El postor deberá indicar los precios detallados del costo total que genere el traslado del enlace de comunicación hacia su nueva dirección del Centro de Datos de Respaldo de darse el caso.
- El BN avisará con 45 días de anticipación la solicitud de cambio de dirección del Centro de Datos de respaldo, tiempo en el que el proveedor deberá realizar las gestiones pertinentes para el traslado de conexión de su oficina del proveedor hacia el Centro de Datos de respaldo del BN.

#### 7.9.8 Equipo de cómputo requerido para cada Agente seguridad soporte a usuario

- La instalación y configuración de los equipos de cómputo serán realizados a través de plantillas que el BN proporcione, y estas computadoras serán parte del dominio Windows corporativo del BN, y tendrán las políticas de seguridad que el BN estime conveniente.
- El Proveedor ganador deberá contar con personal especializado de soporte técnico para el apoyo microinformático de las PC e infraestructura TIC durante el horario de prestación del servicio (24 horas).
- Todo tipo de costo que sea necesario para las integraciones, configuraciones que demande la implementación de lo solicitado en el presente TDR deberá ser cubierto por El Proveedor.

#### 7.9.9 Sistema de energía del PROVEEDOR

- Grupo electrógeno con capacidad para asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones del servicio presentado por el proveedor ganador durante el horario de atención. En caso de apagones eléctricos, el grupo electrógeno deberá contar con un sistema de encendido y transferencia automático, teniendo como tiempo máximo 20 segundos para entrar en funcionamiento.

- UPS con capacidad para soportar el correcto apagado de todas las computadoras asignadas a los asesores de servicio, para soportar la carga hasta el encendido de manera sincronizada con el grupo electrógeno.

#### 7.9.10 Red de área local

- Puntos de red necesarios para la prestación del servicio.
- Segmentación VLANs de voz y datos para mejorar la eficiencia de la red. Los segmentos de red a ser configurados serán designados en coordinación con la GSTI

#### 7.9.11 Respecto a la Plataforma del Contact Center

- El BN utiliza una plataforma de Contact Center en la nube; la arquitectura de la plataforma del Contact Center del BN está indicado en **gráfico A. Esquema de conectividad**.
- EL PROVEEDOR deberá hacer uso de la plataforma de Contact Center que el BN utilice durante el periodo de garantía del contrato; no obstante, el BN podría realizar el cambio de plataforma de Contact Center por una sola vez durante el mismo periodo. Por lo que EL PROVEEDOR deberá asegurar la continuidad del servicio asumiendo todos los recursos necesarios que se adapten a ese cambio, en ese aspecto el banco brindará los contactos de esta nueva plataforma de contact center para las coordinaciones del PROVEEDOR con el proveedor de contact center. El BN no realizará algún pago adicional durante el periodo de garantía del contrato a razón de estos cambios. El banco avisará a EL PROVEEDOR con un mínimo de 30 días para el cambio de plataforma de Contact Center; y así el servicio no se vea afectado, y el proveedor pueda hacer todas sus adecuaciones necesarias, sin que esto afecte o demande costos adicionales al banco.

#### 7.9.12 Respecto a la conexión de los agentes en la Plataforma de Contact Center

- EL PROVEEDOR deberá asegurar dentro de sus instalaciones uno o más enlaces de comunicación que le permita la salida a Internet para que sus agentes de atención puedan iniciar sesión en la plataforma del Contact Center del BN, el cual será el único medio autorizado por el BN para realizar y recibir todas las llamadas objeto de este contrato; para su implementación, EL PROVEEDOR deberá tener reuniones técnicas con personal de la Oficina de Seguridad Informática del BN para el aseguramiento a nivel la comunicación entre el agente y la plataforma del contact center. El ancho de banda de este o estos enlaces de comunicación de la salida a Internet de EL PROVEEDOR deberán tomar como referencia la mejor calidad para el servicio, actualmente la calculadora de nuestra plataforma contact center indica que para una mejor calidad el ancho de banda no debería ser menor a 40 Mbps, simétrico 1 a 1

#### 7.9.14 Respecto a toda la información generada producto del objeto del presente servicio

- Toda información generada producto del presente servicio deberá ser almacenada dentro de los recursos provistos por el BN; para lo cual el BN brindará los detalles de conexión, no obstante, si hubiese información que se genere y que no haya sido definido el almacenamiento de este, EL PROVEEDOR se comunicará con personal del BN para coordinar el almacenamiento.

### 7.10 Condiciones de seguridad informática

#### a. Sistema de seguridad en los enlaces de comunicación

- i. Firewall de Nueva Generación (NGFW): Ambos enlaces deben estar protegidos con un Firewall (NGFW) tipo Appliance dedicado y como mínimo con las siguientes funcionalidades habilitadas simultáneamente; Control de aplicaciones, Sistema de Prevención de Intrusos (IPS) y Antispyware (o AntiBot), mitigación de ataques de denegación de servicio – DDoS, NAT trasversal y bidireccional, control de acceso

- para sedes remotas y establecimiento de VPN en sus diversos tipos. El firewall (NGFW) debe tener la capacidad de soportar por lo menos dos segmentos de red y estar configurado en Alta Disponibilidad (Activo / Pasivo) y la conmutación deberá ser automática, además será gestionado por el proveedor.
- ii. La Oficina de Seguridad Informática de la Gerencia de Tecnologías de Información dará las políticas que se implementaran en el equipo. El proveedor deberá proporcionar a la Oficina de Seguridad Informática de la Gerencia de Tecnologías de Información del BN una cuenta de usuario y contraseña de modo lectura, que le permitan ver el análisis que el Firewall genera, así como poder obtener reportes e integrarse a la solución SIEM del Banco de la Nación. El equipamiento será provisto por el proveedor.
  - iii. El proveedor deberá contar con MFA (Multi Factor Authentication), implementando al menos un doble factor de autenticación de ingreso del operador al sistema de gestión de los equipos de seguridad informática. Dicho software de El proveedor permitirá autenticar usando un mensaje SMS o equivalente a cada operador que se conecte, además de un código a su correo para autenticar que la persona que se está conectando es la autorizada.
  - iv. Si se va a utilizar personal con acceso VPN, previa autorización del Sección de Políticas de Seguridad de la Información del Banco de la Nación, deberá implementar un cliente VPN que permita verificar el cumplimiento de postura de seguridad de la estación de trabajo que será definida por la Oficina de Seguridad Informática de la Gerencia de Tecnologías de Información, además del uso de MFA.
  - v. El proveedor del servicio deberá cumplir con todas las condiciones señaladas en los presentes TDR.
- b. Sistema de seguridad en las aplicaciones
- El proveedor del servicio que requiera consumir aplicaciones web, APIs o web services del Banco de la Nación, previa autorización de la Sección de Políticas de Seguridad de la Información deberá ser enrutado a las plataformas de seguridad AntiBot y Firewall de Aplicación (WAF) desplegadas en la red interna del BN, previo análisis de la Oficina de Seguridad Informática.

#### 7.11 Encuestas y/o cuestionarios

El PROVEEDOR deberá realizar encuestas, según definición del BN, para medir la satisfacción de los clientes y/o usuarios.

- a) Considerar que culminada la atención se realizará encuestas que consistirán en un máximo de 5 preguntas, con un máximo de 5 opciones de respuestas. La ejecución de estas dependerá de la necesidad del BN, quien definirá el contenido de las mismas.
- b) Las encuestas se aplicarán al universo total de llamadas de los ciudadanos, información que deberá ser entregada al BN en el entregable mensual.
- c) Se considerarán preguntas cerradas y una pregunta abierta, para realizar las transcripciones respectivas e incluir las oportunidades de mejora como parte del informe/entregable mensual.
- d) Las transcripciones automatizadas deben ser de la totalidad de las encuestas.
- e) Para la aplicación de la encuesta y el buzón de voz, se debe considerar las grabaciones de voces interactivas para cada uno de los casos, el texto de cada grabación será proporcionado por el BN. El PROVEEDOR deberá enviar una terna de 3 voces profesionales para que el BN realice la selección y proceda con la grabación de audio respectivo. Las modificaciones de encuesta serán a necesidad del BN.
- f) Las grabaciones serán en idioma español.

#### 7.12 Lugar y plazo de prestación del servicio

### 7.12.1 Lugar

- a El servicio se realizará en las instalaciones de EL PROVEEDOR, el cual debe contar con una logística aislada de otros agentes que el PROVEEDOR pueda brindar a otras instituciones. No se acepta servicios o infraestructura compartida. Además, de contar con cubículos personales para los agentes de atención asignados a la cuenta del BANCO DE LA NACIÓN.
- b El PROVEEDOR deberá indicar mediante carta dirigida a las Subgerencias de las unidades usuarias, la dirección del local donde se desarrollará el servicio, para que el responsable de la mesa designado por el BN, pueda visitar y/o verificar las instalaciones. Dicha visita se realizará cuando sea adjudicado el servicio y antes de firmar el acta de las Fases 1 y 2 de la prestación. Asimismo, de ocurrir durante la ejecución del servicio un cambio de local, deberá comunicar al BN con 60 días de anticipación y coordinar la verificación de las instalaciones, asimismo comunicar con 30 días de anticipación al personal del PROVEEDOR.
- c Con la finalidad de viabilizar y facilitar el cumplimiento de las visitas de verificación o supervisión por parte del responsable de la mesa de atención, la instalación del PROVEEDOR deberá estar ubicadas en Lima Metropolitana o en la Provincia del Callao.

### 7.12.2 Plazo

El Servicio es por 03 (Tres) años y 30 días calendario computados desde el día siguiente de la firma del contrato.

Los servicios materia de la presente convocatoria se entregarán en el plazo según el siguiente cuadro:

| Despliegue                                                                                                                | Nº     | Actividad / Etapa                                                                                                                                                                                                                                     | Servicio de Outsourcing                                    | Plazos de Fases x  | Tiempos            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Fases Pre Operativas (PROVEEDOR asume el costo de estas fases. BN no generará pagos sino hasta la Fase Operativa- Fase 3) | Fase 1 | Coordinación técnica de informática entre el BN y el PROVEEDOR.                                                                                                                                                                                       | 30 días calendario                                         | 30 días calendario | 30 días calendario |
|                                                                                                                           |        | BN se reúne con El PROVEEDOR y la empresa actual que nos brinda el alquiler de la plataforma del Contact center con el fin de brindar detalles del Contact center o aclarar dudas por parte del PROVEEDOR.                                            |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | Implementación de los enlaces de comunicación IP- MPLS entre los centros de datos del BN y El PROVEEDOR.                                                                                                                                              |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | El BN proporciona plantillas de los sistemas operativos y ofimática a El PROVEEDOR.                                                                                                                                                                   |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | Implementación de la infraestructura de seguridad.                                                                                                                                                                                                    |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | Pruebas de conectividad entre la red LAN del BN y la red LAN de El PROVEEDOR.                                                                                                                                                                         |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | El PROVEEDOR actual del Contact Center registra a los nuevos agentes de El PROVEEDOR en la plataforma del Contact Center.                                                                                                                             |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | El BN aplica controles de seguridad y asigna cuentas de acceso a El PROVEEDOR.                                                                                                                                                                        |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | Prueba de recepción de llamadas, en la red LAN de El PROVEEDOR, desde la plataforma Contact Center a través de los enlaces de comunicación                                                                                                            |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           |        | Prueba de Concepto con IA para generar eficiencias en las mesas de atención mediante un software que permita derivar casos específicos con IA para optimización de los tiempos de atención de los teleoperadores. Gestión asistida entre IA y humano. |                                                            |                    |                    |
|                                                                                                                           | Fase 2 | Conforme a los numerales de los Términos de Referencia del Servicio relacionados a la Capacitación del Personal del PROVEEDOR que desarrollará el Servicio de Agentes de Servicio (día siguiente de la firma de Contrato)                             | 20 días calendario paralelos a la fase 1. No es secuencial | 20 días calendario |                    |
|                                                                                                                           |        | Conforme a los Términos de Referencia Servicio de Agentes de Atención Mediante la Modalidad de Outsourcing, para las                                                                                                                                  |                                                            |                    |                    |

|                    |        |                                                                                                                                                                                                 |        |        |                                    |
|--------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------------------------------------|
| Fase Operativa     | Fase 3 | Mesas de Atención que se computa a partir del día siguiente de la fecha más reciente de las actas de conformidad de las fases 1 y 2, las mismas que son necesarias para el inicio de la fase 3. | 3 años | 3 años | 3 años                             |
| <b>Plazo Total</b> |        |                                                                                                                                                                                                 |        |        | <b>3 años y 30 días calendario</b> |

El PROVEEDOR prestará el servicio de acuerdo con los términos de referencia.

El trabajo se podrá realizar de manera remota si la circunstancia coyuntural lo amerita (estado de emergencia, aislamiento social promulgada por el gobierno, pandémico y/o cualquier otro evento que no permita operar con normalidad) será previa autorización de BN, y cumpliendo la política de seguridad informática, donde BN podrá monitorear la conexión remota a fin de validar que su uso se realice debidamente, las cuales están detalladas en las condiciones que se encuentran en el del presente documento, todo esto asumido por cuenta y costo de El PROVEEDOR.

### 7.13 Entregables

#### 7.13.1 MESA DE COBRANZA

EL PROVEEDOR deberá presentar su informe mensual en un plazo máximo de tres (3) días útiles de vencido el mes que se informa. Su incumplimiento genera penalidad según lo indicado en la penalidad N° 6 del numeral 9.8.1 del cuadro de penalidades

El informe mensual deberá contener para cada cartera de cobranzas (preventiva y, temprana,) del presente servicio los siguientes reportes:

1. Reporte de gestión de cobranza preventiva y temprana realizadas diariamente (al cierre del mismo día gestionado) y consolidado al cierre de mes, con detalle por cada producto (préstamo multired, tarjeta de crédito, crédito hipotecario)
2. Reporte de indicadores de gestión de cobranzas.
3. Reporte de SMS, Correos, IVR, Cartas, WhatsApp y otros enviados a los clientes.
4. Envío de cargos digitalizados de las cartas diligenciadas a los deudores y cargos físicos con detalle por cada producto (préstamo multired, tarjeta de crédito, crédito hipotecario y otro que tenga implementado el Banco para la Banca Minorista).
5. Reporte de Incidencias.
6. EL PROVEEDOR proporcionará adicionalmente, los siguientes reportes
  - 6.1. Número de correos/SMS/WhatsApp/IVR/otros entregados.
  - 6.2. Número de correos/SMS/WhatsApp/IVR/otros no entregados.
  - 6.3. Número de correos/SMS/WhatsApp/IVR/otros abiertos o leídos.
7. Cualquier otra información adicional que requiera el BN en relación al desarrollo del servicio.

#### Consideraciones:

Los reportes del punto anterior deberán contar con sus respectivos detalles o "motivos", por cada cuenta de correo electrónico enviada, siendo la fecha, hora, correo de destino y estado de envío, datos obligatorios.

EL PROVEEDOR realizará el reenvío de los correos que aparecen en el reporte de "No Entregados".

Para el reenvío de los correos que aparecen en el reporte de "No Entregados" el PROVEEDOR deberá de informarlos al BANCO para que tomen las acciones pertinentes y el BANCO entregara la información oportuna para que el PROVEEDOR procese los reenvíos.

EL PROVEEDOR remitirá los registros SPF (Sender Policy Framework para protección contra la falsificación de direcciones en el envío de correo electrónico) y DKIM (Domains Keys Identified Mail para autenticación y firma de correos).

#### 7.13.2 MESA COMERCIAL

EL PROVEEDOR deberá presentar los siguientes informes en un plazo máximo de tres (3) días útiles de vencido el mes que se informa:

- a. Reporte de llamadas realizadas por campaña (outbound)
- b. Reporte de contactabilidad y efectividad de la base.
- c. Reporte de ventas diarias.
- d. Reporte sumariado diario por respuesta de gestión.
- e. Reporte de envíos de comunicaciones electrónicas masivas realizadas.
- f. Reporte de envíos de comunicaciones físicas masivas realizadas.
- g. Reporte de facturación mensual
- h. Reporte mensual de calidad de gestión
- i. Informe de gestión mensual por cada servicio.
- j. Informe de gestión de la base con las herramientas tecnológicas que sean implementadas como apoyo al servicio de ventas.

El PROVEEDOR proveerá a EL BANCO acceso suficiente y oportuno a la información materia del EL CONTRATO, de manera tal que EL BANCO pueda a su vez proveer acceso adecuado a dicha información tanto a sus auditores internos y externos, como a la SBS o a la persona que esta designe o a la autoridad que resulte competente, de manera inmediata, a solo requerimiento y sin costo adicional.

#### 7.14 Prestación adicional para la Mesa Comercial: Diseño de campañas comerciales

El PROVEEDOR podrá proponer al BANCO campañas para la mejora en la gestión comercial de los clientes. Dichas propuestas podrán incluir artes gráficas y mensajes para comunicaciones físicas o virtuales mediante: mensajes de texto, afiches, volantes, banners, entre otras comunicaciones que pueden ser utilizadas durante todo el servicio. Todos los costos de estas propuestas son asumidos por EL PROVEEDOR.

Adicionalmente, EL PROVEEDOR podrá proponer al BANCO iniciativas para la mejora en la gestión comercial, mediante el uso de nuevas herramientas tecnológicas de gestión, a fin de incrementar el número de ventas de los productos del BANCO. Todos los costos de estas propuestas son asumidos por el PROVEEDOR.

De igual manera, el BANCO podrá proponer al PROVEEDOR iniciativas para la mejora en la gestión comercial, mediante el uso de nuevas herramientas tecnológicas de gestión, a fin de incrementar el número de ventas de los productos del BANCO. Todos los costos de estas propuestas son asumidos por el PROVEEDOR.

#### 7.15 Actividades y/o aspectos generales que el proveedor del servicio deberá contemplar al momento de la ejecución del servicio para cada mesa de atención del BN

- a. El PROVEEDOR del servicio ejecutará a nombre del BANCO DE LA NACIÓN (BN). Toda la información, documentos u otros que utilice el PROVEEDOR del servicio para el desarrollo del servicio son propiedad del BN. Por ningún motivo el PROVEEDOR del servicio podrá hacer uso de dicho material para actividades diferentes a las especificadas en el presente documento o las especificadas en el contrato.
- b. Realizar programa de auditorías internas de calidad, para dar cumplimiento a las actividades del procedimiento gestión de atención de requerimientos en banca y finanzas.
- c. Implementar acciones requeridas por el BN en relación con el Sistema de Gestión de la Calidad, así como participar en los procesos de auditorías y certificaciones

- requeridas.
- d. Cumplimiento de los niveles de servicios SLA descritos en el presente documento.
  - e. Establecer un plan de detección de servicios no conformes.
  - f. Monitoreo de llamadas atendidas y realizadas por los agentes, actividad realizada por el monitor de calidad.
  - g. Aplicación de encuestas en línea, inmediatamente después de culminar la atención del agente
  - h. Estricto control del archivo de documentos de los sistemas de información manejados, disponiendo de condiciones y ambientes adecuados que eviten el deterioro o acceso a personal no autorizado.
  - i. El BN designará a un responsable del servicio por cada mesa de atención para realizar las coordinaciones pertinentes durante la ejecución del servicio con el PROVEEDOR ganador.
  - j. El responsable del servicio por parte del BANCO brindará toda la información necesaria al PROVEEDOR del servicio a fin de que esté capacitado el personal seleccionado para el desarrollo la labor de Agentes de Servicio. El periodo de capacitación teórico / práctica será de hasta veinte (20) días calendarios (Es paralela a la FASE 1) contados desde el día siguiente de la firma de Contrato. La programación de la jornada diaria de capacitación será de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 incluyendo una hora de refrigerio, este periodo se validará con acta de aprobación conforme a lo establecido para la Fase 2 del presente Servicio, las cuales se desarrollará en las instalaciones del PROVEEDOR.
  - k. Este periodo es obligatorio para todo el personal del PROVEEDOR ganador sin distinción, inclusive las posiciones que se cubren por reemplazo o renuncia deberán cumplir con el mismo periodo. El periodo de transferencia de información no puede ser omitido y se debe brindar a todo el personal asignado del PROVEEDOR ganador seleccionado sin excepción.
  - l. El personal del PROVEEDOR ganador para la prestación del servicio tiene todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente, siendo su cumplimiento responsabilidad del PROVEEDOR ganador (empleador). En consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación, dirección o vínculo alguno por parte del BN.
  - m. Respecto del citado personal de PROVEEDOR ganador debe cumplir con la normativa vigente sobre Seguridad y Salud en el Trabajo durante toda la ejecución del contrato. De haber alguna modificatoria durante la ejecución del servicio el PROVEEDOR ganador deberá adecuarse a ella.
  - n. El BN facilitará a al PROVEEDOR ganador toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesario para la ejecución del servicio.

**NOTA:**

Si durante la vigencia del contrato el Estado decretara modificaciones o incrementos sobre conceptos referidos a beneficios laborales, así como modificaciones en la estructura tributaria; el PROVEEDOR ganador es el único responsable de asumir dichas modificaciones o incrementos, teniendo en cuenta que no existe una relación laboral entre el BN y el personal del PROVEEDOR ganador.

**7.16 Otras actividades relacionadas a los sistemas operativos**

- a. Recuperación del servicio
  - i. El Proveedor debe cumplir con lo estipulado en el numeral 10.6 de la continuidad del negocio de acuerdo con el servicio contratado.
  - ii. El tiempo objetivo de recuperación (TOR) del servicio que debe cumplir el PROVEEDOR es de 4 horas, dentro de las cuales se debe reestablecer el 25% de las posiciones asignadas para el servicio como mínimo, a fin de ir reestableciendo progresivamente el mismo hasta el 100%.
  - ii. Para efectos de la realización de pruebas del servicio que involucra los siguientes escenarios:
    - Escenario 1: Cuando es una prueba interna de El Proveedor.

- Escenario 2: Cuando es una Prueba entre El BANCO y El Proveedor<sup>2</sup>
  - b. Plan de contingencia (Plan de continuidad)
    - i. El proveedor deberá elaborar y ejecutar un Plan de Contingencias que permita restablecer el servicio en un plazo máximo de 3 horas cada vez que ocurran incidencias que interrumpan el buen funcionamiento de los sistemas. El plazo máximo de 3 horas solo aplica para los servidores que son de propiedad del Proveedor.
    - ii. El Proveedor al inicio del servicio deberá presentar su plan de contingencia de acuerdo con lo establecido en las bases, el plazo de presentación no deberá exceder de los 5 días hábiles contados al día siguiente de iniciado el servicio en su Fase 1. Este plan será aprobado la Gerencia de Tecnologías de informática del BN, de existir observaciones se otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para subsanarlas.
    - iii. Las fechas para las pruebas de contingencias serán previamente coordinadas entre El Proveedor la Gerencia de Tecnologías de Información de BN y levantar un acta conjunta. También deberá remitir anualmente cada primer trimestre del año el plan actualizado, así como un reporte que resuma los resultados alcanzados de las pruebas efectuadas.
  - i. EL PROVEEDOR deberá presentar el plan de contingencia en el kick-off en el cual explicará cada detalle del plan a las siguientes áreas del BN:
    - Sección Arquitectura tecnológica.
    - Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
    - Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica
    - Oficina de Seguridad Informática
    - Sección Mesa de Ayuda
    - Sección Atención a Usuario

## 8. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 8.1 Recursos a ser provistos por el proveedor

#### A- EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO

##### Requisitos:

- Un (01) equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B.
- Auriculares o Headphone para el personal asignado a la prestación del servicio de la mesa de cobranza, ver características técnicas mínimas en el Anexo C.

##### Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del

---

<sup>2</sup> Para el caso del primer escenario, la realización de estas pruebas debe ser comunicada al El BANCO de forma previa a su realización con una antelación de 48 horas. En cuanto al segundo escenario (caso que sea requerido por el Banco) estas deben ser previamente coordinadas entre El Proveedor y la Gerencia de Tecnologías de Información o quien haga sus veces del BN para la revisión de todas las consideraciones técnicas necesarias para su realización.

equipamiento estratégico requerido.

Importante. - En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.

## B.- INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

02 ambientes cerrados asignados en exclusividad para la ejecución de los servicios de la Mesa de Cobranzas y Mesa Comercial respectivamente, los cuales deben cumplir con el reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo y normativas vigentes relacionadas a la infraestructura y aforo, o de acuerdo a la cantidad de posiciones implementadas para la atención del servicio. Estos ambientes deberán estar ubicados en Lima metropolitana o la provincia constitucional de El Callao.

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.

Importante. - En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.

## 8.2 Personal

A la presentación de la oferta el PROVEEDOR deberá adjuntar la documentación correspondiente del personal que estará a cargo de la implementación, integración y desarrollo del servicio.

Las funciones del personal clave son las siguientes:

### i.- Jefe de Proyecto (Personal clave común a ambas mesas)

Funciones:

- El jefe de Proyecto tendrá la responsabilidad de gestionar la implementación de la operación para el adecuado funcionamiento del proceso. Si debiera producirse un reemplazo, el/la reemplazante deberá ser aprobado por el BANCO y reunir al menos las mismas habilidades, competencias y experiencia que el perfil solicitado en el requerimiento; el reemplazo deberá ser después de tres (03) días calendario como máximo después de notificar al BANCO el cambio y no afectaría el periodo de implementación establecido.

### ii.- Supervisor de cobranza<sup>3</sup> (Personal Clave para la mesa de cobranzas)

Funciones:

- Proponer nuevas segmentaciones de la cartera de forma multivariable y aplicar el “champion challenger” (gestión de acuerdo a cada zona y días de mora).

---

<sup>3</sup> Dependiendo del volumen de operaciones a gestionar para la Mesa de Cobranza el N° de supervisores de cobranzas que debe asignar El Proveedor puede ser mayor a uno.

- Negociación y manejo de objeciones.
- Identificar recursos y herramientas para mejorar el servicio gestión Omnicanal (SMS, IVR, voice Bot, gestión omnicanal, bidireccional, contacto por tipo de cliente, mailling interactivos, otros) y visita de campo de ser necesario según campaña del mes y a solicitud de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones.
- Manejo y construcción de tableros de Control.
- Llevar el control de la asistencia del personal el cual deberá ser reportado diariamente al inicio de la jornada al responsable asignado por la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones.
- Reportar directamente todo lo relacionado al servicio y/o cualquier eventualidad con el responsable asignado por la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones.
- Elaborar el informe semanal, mensual, trimestral y anual, de acuerdo a la estructura aprobada por el representante asignado por la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones.
- Efectuar la verificación y seguimiento a las atenciones registradas, correspondientes al canal telefónico, virtual y/o campo (de ser necesario según campaña del mes y a solicitud de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones) gestionados en este canal según el tipo de cartera.
- Verificación de las acciones referentes al levantamiento de las observaciones.
- Canalizar los casos que por su nivel de complejidad requieren ser revisados/resueltos por personal del BANCO.
- Participar de las capacitaciones y efectuar la retroalimentación al personal del servicio tercero.
- Supervisar el cumplimiento de los protocolos de cobranzas realizadas durante cada campaña.
- Reportar las recomendaciones referentes a las acciones correctivas que pueda proponer el PROVEEDOR.
- Informar los resultados de cobertura del servicio y resultados de la gestión de cobranza
- Supervisar y dirigir el equipo de cobranzas.
- Proponer a los responsables del BANCO nuevas o mejoras en las estrategias de cobranza existentes.
- Monitorear y analizar el desempeño de la cobranza
- Garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones: El resto del personal que proporcionará EL PROVEEDOR para prestar los servicios requeridos en ambas mesas de atención estará conformado por:

iii.- Supervisor de ventas<sup>4</sup> (Personal clave para la mesa comercial uno para Call Center y otro para ventas presenciales)

**Funciones:**

- Llevar el control de la asistencia del personal
- Reportar directamente todo lo relacionado al servicio y/o cualquier eventualidad con el responsable de BN
- Elaborar el informe semanal, mensual, trimestral y anual, de acuerdo a la estructura aprobada por el representante de BN.
- Efectuar la verificación y seguimiento a las gestiones correspondientes al servicio, así como los trámites gestionados en este canal.
- Participar de las capacitaciones y efectuar la retroalimentación al personal del servicio tercero.
- Supervisar la gestión y el cumplimiento de los protocolos de las campañas
- Monitoreo constante de los requerimientos pendientes de atención ya sea por las áreas resolutorias del BN como del personal del
- Reportar las recomendaciones referentes a las acciones correctivas que pueda proponer el Proveedor

---

<sup>4</sup> Dependiendo del volumen de operaciones a gestionar para la Mesa Comercial, el N° de supervisores de ventas que debe asignar El Proveedor puede ser mayor a los indicados.

- Identificar las brechas de conocimiento de sus colaboradores en referencia a las ventas y coordinar con BN las actividades de capacitación con una frecuencia regular y evaluaciones con exámenes virtuales de manera inopinada, además, de brindar feedback a los asesores
- Desplegar y verificar que la información enviada por BN se haya difundido a los asesores validando su comprensión mediante preguntas inopinadas, con la finalidad de realizar una atención correcta a los Clientes.

Los requisitos de formación académica, experiencia y funciones del personal no clave para ambas mesas son los siguientes:

iv.- Capacitador

**Formación Académica:**

- Mínimo Grado de Bachiller en las carreras de Psicología o comunicación o administración o derecho.

**Experiencia:**

- Un (01) año capacitando a personal de fuerza de ventas de Call Center, y un (01) año de capacitando a personal de cobranza de Call Center. En ambos casos la capacitación podrá ser presencial o virtual.

**Funciones:**

- Capacitar a los agentes de servicio antes de iniciar actividades en mesa. Cabe resaltar que los agentes de servicio deben aprobar la evaluación de BN con un mínimo de 75% de nota. para ello debe presentar dentro de los 30 días calendarios de iniciado el presente servicio en su FASE 3 un cronograma de ejecución de capacitaciones. Tener una duración como mínimo de 24 horas por cada tema (horas de 60 minutos, no se considera la hora de refrigerio). Pudiendo ser de manera presencial o virtual a solicitud del BN.
- Realizar refuerzos constantes a los agentes de servicio a través de retroalimentación y/o capacitaciones en temas donde se haya detectado brechas de conocimiento, las cuales deben ser evaluados por BN.
- Identificar las brechas de conocimiento de sus colaboradores en referencia a los correctos procedimientos, y coordinar con BN las actividades de capacitación con una frecuencia regular y evaluaciones con exámenes virtuales de manera inopinada, además, de brindar retroalimentación a los agentes de servicio.
- Desplegar y verificar que la información enviada por BN se haya difundido a los agentes de servicio validando su comprensión mediante preguntas inopinadas, con la finalidad de realizar una atención correcta a los Clientes/usuarios.

v.- Asistente de Cobranza (durante la totalidad de la vigencia del contrato)

Formación académica:

Bachiller en las carreras de administración o ingeniería industrial o ingeniería de sistemas o contabilidad.

○

Experiencia:

Dos (02) años en actividades de seguimiento, administrativas o control en servicios públicos o servicios bancarios o atención al cliente en Call Center.

Funciones:

- Participar en la implementación de proyectos y/o procedimientos.
- Participar en el análisis de resultados.
- Recopilar, clasificar y analizar información.
- Llevar registro y control de la información.
- Controlar avances de resultados.
- Coordinar y hacer seguimiento a las acciones.

- Seguimiento al desarrollo de las actividades.
- Elaborar informes de las actividades realizadas.
- Elaboración de flujogramas y documentación en general relacionada a la descripción de las actividades de gestión preventiva o cobranza al cliente realizadas en las diferentes carteras.
- Verificar y reportar el cumplimiento del protocolo de gestión (Speech/otras comunicaciones) en los diferentes canales de atención (llamadas/SMS/WhatsApp/Correos/Otros).
- Gestionar el envío de comunicaciones masivas a solicitud del BANCO:
- Llevar el control de los resultados de la gestión para informar la efectividad de los mismos.
- Elaboración de reportes de gestión, incluyendo los niveles de servicio.
- Recopilación y tipificación de los incumplimientos del proceso de ventas.
- Consolidar el resultado de la verificación y reportar el cumplimiento de las actividades del servicio.
- Otras funciones relacionadas a la prestación del servicio y cumplir el objetivo del mismo.

vi.- Monitor de Calidad

Formación Académica:

Mínimo Grado de Bachiller en las carreras de administración o derecho o comunicación o ingeniería industrial o ingeniería de sistemas.

Experiencia:

Dos (02) años en atención a usuarios/ciudadanos a través de atención de servicios públicos o derecho de protección al consumidor en los canales de atención de Call Center, presencial o virtual, o experiencia mínima de 2 años en monitoreo de calidad de servicios.

Funciones:

- Monitorear llamadas para garantizar la calidad en la prestación del servicio telefónico y las atenciones virtuales en las mesas de atención del Banco
- Controles de calidad para validar que se esté cumpliendo el protocolo establecido, las cuales se validaran en las reuniones de calibración con las respectivas mesas de atención.
- Identificar las desviaciones con respecto a los criterios de calidad y de acuerdo con el procedimiento establecido por el BANCO.
- Retroalimentar a los agentes de servicio de acuerdo con los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención de las mesas de atención.
- Capacitar al personal sobre los criterios de calidad para la atención al ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- Evaluar las encuestas en línea.
- Informar al responsable de cada mesa de atención del Banco los resultados de la calidad del servicio y propuestas de mejora en base a desviaciones detectadas, y repuestas del cliente y/o usuarios sobre la gestión realizada.
- Informar los resultados de la gestión de cobranza.

vii.- Agente de Cobranza (durante la totalidad de la vigencia del contrato)

Formación académica:

Estudiante universitario o técnico en las carreras de administración o derecho o comunicación o ingeniería industrial o ingeniería de sistemas o contabilidad.

Experiencia:

Un (01) año de experiencia en cobranza en entidades financieras o telecomunicaciones a través de atención telefónica, presencial o virtual.

Funciones generales para todos los Agentes de Cobranza:

- Realizar las llamadas para la Cobranza preventiva, temprana, a los clientes del BANCO.
- Registrar los datos actualizados de los ciudadanos y la información relevante del cliente.
- Generar los reportes de gestión y seguimiento relacionados al servicio, establecidos por responsable de la cartera.
- Derivar consultas y requerimientos de mayor complejidad al responsable de la cartera.
- Reportar al Supervisor del servicio de cobranza del PROVEEDOR.

Funciones específicas de los Agentes de Cobranza Preventiva:

- Recibir la base de clientes asignados diariamente (Preventiva).
- Realizar las llamadas a los clientes marcados por prioridad para recordarles la fecha de pago y confirmar el pago.
- Actualizar datos de los clientes.
- De encontrar algún cliente con problemas de pago, preguntar el motivo.
- Identificar clientes con abonos cero y registrar motivos
- Ingresar el resultado de la gestión en la plataforma del BANCO.

Funciones específicas de los Agentes de Cobranza Temprana:

- Recibir la base de clientes asignados (Temprana diariamente).
- Realizar las llamadas de cobranza a los clientes, informar la deuda a la fecha, negociar las opciones de pago, generar la promesa de pago y confirmar la fecha de pago.
- Actualizar datos de los clientes.
- Generar Promesas de pago (PDP).
- Hacer seguimiento para el cumplimiento de las promesas de pago generadas.
- En caso de que cliente no cumpla con la promesa de pago, renegociar.
- Identificar clientes con abonos cero e identificar motivos.
- Ingresar el resultado de la gestión en la plataforma del BANCO.

viii.- Monitor de Calidad (durante la totalidad de la vigencia del contrato)

Formación académica:

Bachiller en las carreras de administración o derecho o comunicación o ingeniería industrial o ingeniería de sistemas.

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia en atención a usuarios/ciudadanos a través de atención de servicios públicos o derecho de protección al consumidor en los canales de atención de Call Center, presencial o virtual, o experiencia mínima de 2 años en monitoreo de calidad de servicios.

Funciones:

- Monitorear llamadas para garantizar la calidad en la prestación del servicio telefónico del Banco
- Controles de calidad para validar que se esté cumpliendo el protocolo establecido, las cuales se validaran en las reuniones de calibración.
- Identificar las desviaciones con respecto a los criterios de calidad y de acuerdo al procedimiento establecido por el BANCO.
- Retroalimentar a los agentes de servicio de acuerdo con los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención.
- Capacitar al personal sobre los criterios de calidad para la atención al ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- Evaluar las encuestas en línea.

- Informar al responsable de cada mesa de atención del Banco los resultados de la calidad del servicio y propuestas de mejora en base a desviaciones detectadas, y repuestas del cliente y/o usuarios sobre la gestión realizada.
- Informar los resultados de la gestión comercial.

ix.- Asistente de ventas (para Call Center y para presenciales, son distintos)

Formación académica:

Bachiller en las carreras de administración o ingeniería industrial o ingeniería de sistemas.

Experiencia:

Dos (02) años de experiencia en actividades de seguimiento o administrativas o control en servicios públicos o servicios bancarios.

Funciones:

- Participar en la implementación de proyectos y/o procedimientos.
- Participar en el análisis de resultados.
- Recopilar, clasificar y analizar información.
- Llevar registro y control de la información.
- Controlar avances de resultados.
- Coordinar y hacer seguimiento a las acciones.
- Seguimiento al desarrollo de las actividades.
- Elaborar informes de las actividades realizadas.
- Elaboración de reportes de gestión, incluyendo los niveles de servicio
- Elaboración de flujogramas y documentación en general relacionada a la descripción de las actividades de atención al cliente.
- Recopilación y tipificación de los incumplimientos del proceso de ventas.
- Consolidar el resultado de la verificación y reportar el cumplimiento de las actividades del servicio.
- Verificar y reportar el cumplimiento del protocolo de atención al cliente en los diferentes canales de atención.
- Otras funciones relacionadas a la prestación del servicio y cumplir el objetivo del mismo.

x.-Agentes de ventas (para Call Center y para ventas presenciales, son distintos)

Formación académica:

Estudiante universitario o técnico en las carreras de administración o derecho o Comunicación o, contabilidad o finanzas o ciencias de la comunicación.

Experiencia:

Un (01) año de experiencia en atención de usuarios/ciudadanos a través de atención telefónica, presencial y/o por medio virtual, en temas de banca o atención al cliente.

Funciones:

- Gestionar las bases de datos entregadas, para alcanzar los objetivos de ventas establecidos.
- Brindar una adecuada atención a los clientes del BANCO.

La Formación Académica y Experiencia exigida para el personal no clave requeridos en este numeral, deberá ser acreditada por EL PROVEEDOR ganador de la buena pro, cinco (5) días hábiles antes de iniciar la fase 3 (Operativa) del contrato con la presentación de la documentación que acredite las condiciones establecidas, para acreditar la formación académica adjuntaran copia del título universitario, grado académico, título técnico, constancia de estudios universitarios y/o técnicos; asimismo, la experiencia del personal no clave se acreditará con la presentación de

la copia simple de la constancia de trabajo que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

El BN no aceptará ningún cambio de personal sino cumple con el perfil mínimo solicitado en el requerimiento, para lo cual EL PROVEEDOR deberá presentar el sustento documental necesario y ser autorizado por el BN. En caso, el personal asignado por EL PROVEEDOR se retire del servicio, EL PROVEEDOR deberá informar al BN con anticipación mínima de quince (15) días calendario para realizar las coordinaciones correspondientes.

EL PROVEEDOR ganador con la buena pro deberá asegurar que el personal profesional y/o técnico asignado al servicio se dedique exclusivamente a las tareas establecidas en los presentes términos de referencia, sin realizar actividades en paralelo que puedan afectar el cumplimiento de los plazos y entregables acordados.

Este nuevo personal deberá recibir la capacitación de información por un periodo de cinco (5) días hábiles, la cual incluye temas en seguridad de la información y/o protección en privacidad de la información, y realizar la evaluación de BN, quienes calificarán dichos documentos, solo el personal que apruebe con 75% podrá iniciar sus funciones.

El PROVEEDOR deberá haber informado por escrito a su personal encargado de la ejecución del servicio, lo siguiente:

- La identidad de la empresa principal, incluyendo a estos efectos el nombre, denominación o razón social de esta, su domicilio y número de Registro Único de Contribuyente y alguna otra condición especial de la empresa.
- Las actividades que son objeto del contrato celebrado con el BN, cuya ejecución se llevará a cabo en el centro de trabajo o de operaciones del PROVEEDOR.
- El lugar donde se ejecutarán las actividades mencionadas en la prestación del servicio.
- Las condiciones laborales (horarios, remuneración, etc.).
- Ser el único responsable por el pago de sus remuneraciones y demás beneficios sociales que por ley les corresponden.
- El 1er día hábil de iniciado el servicio, el PROVEEDOR deberá entregar al representante de BN, copia del documento que certifique la recepción de la información descrita en los numerales mencionados en este acápite por parte de su personal, el incumplimiento genera penalidad según lo indicado en el numeral 9.8 del cuadro de penalidades correspondiente, en el presente documento.
- El personal del PROVEEDOR ganador para la prestación del servicio tiene todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente, siendo su cumplimiento responsabilidad del PROVEEDOR ganador (empleador). En consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación, dirección o vínculo alguno por parte del BN.
- Respecto del citado personal el PROVEEDOR debe cumplir con la normativa vigente sobre Seguridad y Salud en el Trabajo durante toda la ejecución del contrato. De haber alguna modificatoria durante la ejecución del servicio el PROVEEDOR deberá adecuarse a ella.
- El BN facilitará al PROVEEDOR toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesario para la ejecución del servicio.

Si durante la vigencia del contrato el Estado decretara modificaciones o incrementos sobre conceptos referidos a beneficios laborales, así como modificaciones en la estructura tributaria; el PROVEEDOR es el único responsable de asumir dichas modificaciones o incrementos, teniendo en cuenta que no existe una relación laboral entre el BN y el personal del PROVEEDOR.

El PROVEEDOR ganador debe asignar a los supervisores, monitores y/o capacitadores del servicio un equipo de telefonía móvil, para facilitar la comunicación con el personal. Todas las posiciones contratadas deberán contar con cuentas de

correos electrónicos con la extensión del PROVEEDOR ganador. Para ello, tendrán un plazo máximo de hasta 2 días hábiles contados desde el día en que se inició el servicio FASE 3, para la activación de dichas cuentas.

En el caso de la incorporación de nuevo personal se aplicará el mismo plazo. El incumplimiento genera la penalidad N° 3 del cuadro indicado en el numeral 9.8. El representante de la mesa de BN, evaluará al personal del PROVEEDOR ganador, a fin de que esté cumpliendo con los requisitos mínimos en lo referido a la atención de las consultas y de estimarlo pertinente se podrá solicitar al PROVEEDOR ganador el cambio de personal.

## **9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN**

### **9.1 Subcontratación**

Solo para el caso de envíos de comunicaciones físicas, y tal cual se señala en el numeral 7.1.2.3, el Proveedor puede subcontratar a una empresa tercera para que realice los envíos físicos, asumiendo todos los costos relacionados, ya que el Banco pagará solo lo indicado en la tabla de costos por envío correspondiente.

Para todo lo demás El PROVEEDOR está impedido de subcontratar alguna de las otras actividades contempladas en los presentes Términos de Referencia.

### **9.2 Confidencialidad**

- EL BANCO es propietario de toda la información confidencial que, por razones del alcance del presente contrato, entregue a EL PROVEEDOR.
- EL PROVEEDOR se compromete a mantener la confidencialidad y absoluta reserva y no revelarla a terceros, sin previa autorización escrita del BANCO, toda información total o parcial a la que tenga acceso, que le sea suministrada o conozca directa o indirectamente durante la ejecución del servicio contratado.
- El compromiso de confidencialidad se prolonga hasta por 10 años después de terminado el servicio y se hace extensivo al personal de EL PROVEEDOR aun cuando hayan dejado de tener vínculo laboral con EL PROVEEDOR.
- Para los efectos del presente acuerdo, se entenderá como "Información Confidencial" toda aquella información comercial, financiera, técnica, de inteligencia comercial, metodologías, procesos, políticas, procedimientos, estándares, estrategias, productos, bases de datos, matrices y programas de cómputo, código, nombres y/o experiencia de empleados y consultores, propiedad intelectual, fórmulas, negocios, lista de clientes, estados financieros, información sobre productos de software y hardware de EL BANCO, que sea entregada a EL PROVEEDOR, ya sea de manera escrita, oral, visual y/o digital; que por sus características le signifique a EL PROVEEDOR obtener y mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas.
- Toda información confidencial, utilizada y custodiada por EL PROVEEDOR para la provisión del servicio contratado, ante la culminación del servicio, deberá ser devuelta a EL BANCO en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios, así como la eliminación de la información en sus sistemas.

- EL PROVEEDOR está autorizado para que su personal pueda hacer uso de la información confidencial provista por EL BANCO siempre que dicho personal esté directamente relacionado a la ejecución del presente contrato, haya sido informado de la naturaleza confidencial del mismo y haya sido instruido sobre las medidas de protección adoptadas por EL PROVEEDOR, las cuales deberá aplicar para la protección de la confidencialidad de esta. EL PROVEEDOR será responsable por las infracciones comprobadas de incumplimiento del acuerdo de confidencialidad que hayan sido cometidas en la ejecución del servicio y asumiendo el pago de la indemnización por daños y perjuicios.
- EL PROVEEDOR no debe capturar, utilizar, almacenar, acceder, divulgar, publicar, anunciar, visualizar ni desviar la información de los clientes y usuarios de EL BANCO, sin la autorización expresa de EL BANCO.
- EL PROVEEDOR en caso desarrolle aplicativos, sistemas, softwares e información en el marco del servicio que el BANCO contrata, es de titularidad del BANCO por lo tanto EL PROVEEDOR no podrá asumir ningún derecho, de ningún tipo, sobre la creación o desarrollo. La divulgación de la creación o desarrollo no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de EL PROVEEDOR, que no sean los establecidos en el contrato.
- EL PROVEEDOR declara conocer que la vulneración y/o divulgación de secretos empresariales se encuentra tipificada como delito en conformidad con lo estipulado en el Código Penal.

#### 9.3 Medidas de control durante la ejecución contractual

- a. El procedimiento de supervisión y monitoreo al personal del PROVEEDOR será realizado por el PROVEEDOR (supervisores, capacitación y calidad) y debe estar enmarcado en el cumplimiento de los SLA's, conforme a las mesas.
- b. Las mesas de atención realizarán el seguimiento correspondiente mediante los reportes/consultas que el PROVEEDOR remitirá periódicamente según lo estipulado en esta TDR.
- c. Los encargados del servicio en el BN realizarán el seguimiento correspondiente mediante los reportes/consultas que el PROVEEDOR remitirá periódicamente según lo estipulado en esta TDR.

#### 9.4 Conformidad de la prestación

##### 9.4.1 Conformidad de la prestación Fase N.º 1

##### c. Informe Funcional:

El Informe Funcional será emitido por las respectivas áreas funcionales teniendo como base el Informe Técnico emitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, quien deberá verificar la calidad del servicio de instalación y el cumplimiento de las condiciones contractuales técnicas, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias para dar su conformidad, siendo las áreas funcionales las siguientes:

- Mesa de Cobranza de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.
- Mesa Comercial de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

##### d. Informe Técnico:

El Acta de Conformidad de Instalación del equipamiento se expedirá una vez que toda la solución haya sido implementada, como máximo hasta diez (10) días después del último día del plazo indicado para la instalación del servicio. Éste Acta de Conformidad de Instalación es elaborada por la Subgerencia de Producción, previo informe técnico remitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica, la Sección Operaciones de la Infraestructura tecnológica, la Sección Arquitectura tecnológica y la Oficina de Seguridad Informática; el cual será entregada a EL PROVEEDOR luego que éste remita el Informe técnico de instalación y configuración de los equipos instalados en los centros de datos.

#### 9.4.2 Conformidad prestación Fase N.º 2

El control de la ejecución y cumplimiento de los términos contractuales estará a cargo de las áreas funcionales conforme al ámbito interno del BN, en calidad de área usuaria. El PROVEEDOR deberá enviar al responsable de cada mesa un Informe por el servicio de capacitación, acorde a los numerales correspondientes del presente documento.

En el informe se podrá proponer medidas de optimización de recursos y servicios de todo el servicio integral.

La presentación del Informe del Servicio es un documento indispensable para otorgar la Conformidad del Servicio.

La conformidad se emitirá en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción del informe del PROVEEDOR, por las áreas usuarias.

#### 9.4.3 Conformidad prestación fase N.º 3

- e) El control de la ejecución y cumplimiento de los términos contractuales estará a cargo de las áreas usuarias, conforme al ámbito interno del BN, siendo las siguientes:

3. Mesa de Cobranza de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.
4. Mesa Comercial, a cargo de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, considerando que cada una de las Secciones de la Subgerencia Banca Personal validan los sustentos que presenta el PROVEEDOR dentro de los plazos establecidos en las normativas internas para el pago de sus servicios, y luego elaboran sus informes de resultados, dirigidos a la Subgerencia de Banca Personal dentro de los 30 días calendario posteriores a la fecha de entrega de todos los sustentos completos por parte del PROVEEDOR. Finalmente, la Subgerencia de Banca Personal visará las actas de conformidad, para que estas sean firmadas por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

Los servicios que serán validados por cada una de las Secciones de la Subgerencia Banca Personal, quienes respectivamente recibirán el servicio de:

- vi. Venta de Préstamos Personales, supervisado por la Jefatura de la Sección Préstamos Multired.
  - vii. Venta de Seguros Optativos, supervisado por la Jefatura de la Sección Banca Seguros,
  - viii. Servicio Venta de Créditos Hipotecarios, supervisado por la Jefatura de la Sección Créditos Hipotecarios.
  - ix. Venta de Tarjetas de Crédito, Disposición de efectivo y compra de deuda con tarjeta de crédito activa, supervisado por la Jefatura de la Sección Tarjeta de Crédito.
  - x. Envío de comunicaciones masivas, supervisado por la Jefatura de la Sección que solicitó el envío.
- f) La Subgerencia Producción deberá coordinar la supervisión del servicio y el

cumplimiento de las condiciones técnicas contractuales, a fin de otorgar la conformidad mensual del servicio a través de un informe técnico emitido al iniciar cada servicio.

- g) El PROVEEDOR deberá enviar un Informe Mensual al responsable de cada mesa, contemplando la información solicitada a detalle en cada una de las actividades y/o descripción del puesto.
- h) En el informe se podrá proponer medidas de optimización de recursos y servicios de todo el servicio integral. La presentación del Informe Mensual del Servicio es un documento indispensable para otorgar la Conformidad del Servicio Mensual.

La conformidad se emitirá de manera mensual por parte del responsable de la mesa, posterior a la ejecución del servicio, emitiéndose en un plazo máximo de siete (07) días útiles de producida la recepción del informe mensual del PROVEEDOR.

#### 9.5 Forma de pago

El BANCO realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de EL PROVEEDOR mensualmente, según los resultados obtenidos. Para esto EL PROVEEDOR debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del área responsable de la mesa, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Acta de conformidad del servicio
- Todos los entregables detallados en el numeral 7.13 que cada mesa solicite se adjunte al comprobante de pago.

Esta documentación se deberá presentar en el módulo de Logística de EL BANCO, ubicado en el primer piso de la Nueva Sede San Borja: Avenida Javier Prado Este 2499, Lima.

#### 9.6 Costos del servicio

##### 9.6.1 Mesa de Cobranzas

##### Gestión de Cobranza Preventiva y Temprana

Para el caso de cobranza preventiva, la base para gestión se estima en aproximadamente 10,000 operaciones mensuales, la cual podrá variar en el tiempo a requerimiento del BANCO. Esta base será entregada periódicamente (de preferencia diariamente, acorde a la disponibilidad de información) por el BANCO. El número de operaciones y clientes por mes y por campaña podrán variar de acuerdo con las necesidades de EL BANCO, la estrategia de cobranza a aplicar, disposiciones legales y/o disposiciones regulatorias.

En el caso de cobranza preventiva, el pago se realizará sobre la cantidad de llamadas que tengan contacto con el titular. En el caso de cobranza temprana, el pago se hará sobre la cantidad de operaciones de crédito, en las cuales el cliente cumpla con el pago de la promesa ofrecida.

Para el caso de cobranza preventiva, el PROVEEDOR deberá presentar su oferta económica para el servicio considerando un PRECIO (con IGV) por cada llamada con contacto con el titular, para un estimado de hasta 10,000 operaciones de cobranza al mes, según lo indica el siguiente cuadro:

**COSTO POR LLAMADA CON CONTACTO CON EL TITULAR (COBRANZA PREVENTIVA)**

| (1)<br>Número de Operaciones al Mes Estimadas | (2)<br>% Contactabilidad Estimada | (3)<br>Precio unitario (S/) | (4)<br>Costo Mensual (S/)<br>(4) = (1) x (2) x (3) | (5)<br>Costo Anual (S/)<br>(5) = (4) x 12 | (6)<br>Costo por 3 años (S/)<br>(6) = (5)x3 |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Hasta 10,000 operaciones (*)                  | 35%                               |                             |                                                    |                                           |                                             |

(\*) El BANCO podrá contratar una cantidad distinta a 10,000 operaciones

Los precios incluyen todos los impuestos de ley.

Para el caso de Cobranza Temprana, el PROVEEDOR deberá presentar su oferta económica para el servicio considerando un PRECIO (con IGV) por cada llamada con contacto con el titular en la cual se haya obtenido una promesa de pago de parte del cliente y adicionalmente el cliente cumpla con el pago de su promesa, para un estimado de hasta 30,000 operaciones de cobranza al mes, según se indica en el siguiente cuadro:

**COSTO POR LLAMADA CON CONTACTO TITULAR Y PROMESA DE PAGO CUMPLIDA (COBRANZA TEMPRANA)**

| (1)<br>Número de Operaciones al Mes Estimadas | (2)<br>% Contactabilidad Estimada | (3)<br>% Meta de Promesas de Pago | (4)<br>% Meta de Promesas de Pago Cumplidas | (5)<br>Precio unitario (S/) | (6)<br>Costo Mensual (S/)<br>(6) = (1) x (2) x (3) x (4) x (5) | (7)<br>Costo Anual (S/)<br>(7) = (6)x12 | (8)<br>Costo por 3 años (S/)<br>(8) = (7)x3 |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------|
| Hasta 30,000 operaciones (*)                  | 35%                               | 80%                               | 90%                                         |                             |                                                                |                                         |                                             |

(\*) El BANCO podrá contratar una cantidad distinta a 30,000 operaciones

Los precios incluyen todos los impuestos de ley.

En el caso de cobranza temprana, el Precio unitario por llamada con contacto con el titular y promesa de pago cumplida presentado por el PROVEEDOR, debe incluir el servicio de envío de comunicaciones a través de medios masivos (IVR, SMS, email, mensajes de texto, etc.) a TODOS los clientes que el BANCO haya asignado para gestión en cobranza temprana, sin que ello represente ningún costo adicional para la institución. Adicionalmente, el Precio por llamada con contacto titular más promesa de pago cumplida, debe incluir el costo por el envío de al menos una (01) carta de cobranza a todos y cada uno de los clientes asignados para gestión en cobranza temprana, sin que ello represente ningún costo adicional para la institución. Los cargos de recepción de todas las cartas enviadas deberán ser entregados al BANCO (tanto en físico como en digital).

**METAS**
**PARA COBRANZA PREVENTIVA**

| INDICADOR = COBERTURA |     |
|-----------------------|-----|
| Meta                  | 99% |

**PARA COBRANZA TEMPRANA**

| INDICADOR = COBERTURA |     |
|-----------------------|-----|
| Meta                  | 99% |

| INDICADOR = CONTACTABILIDAD |     |
|-----------------------------|-----|
| Meta                        | 35% |

| INDICADOR = PORCENTAJE DE PROMESAS DE PAGO |     |
|--------------------------------------------|-----|
| Meta                                       | 80% |

| INDICADOR = PORCENTAJE DE PROMESAS DE PAGO CUMPLIDAS |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Meta                                                 | 90% |

**LEYENDA:**

1. COBERTURA: N° de clientes gestionados / N° clientes asignados en el periodo de gestión.
2. CONTACTABILIDAD: N° de clientes contactados / N° de clientes gestionados
3. PORCENTAJE PROMESAS DE PAGO = número de clientes con promesa de pago / número de clientes con contacto con el titular
4. PORCENTAJE PROMESAS DE PAGO CUMPLIDAS = número de clientes con promesa de pago cumplida / número de clientes con promesa de pago

**PAGO MENSUAL AL PROVEEDOR PARA COBRANZA PREVENTIVA** = (NÚMERO DE LLAMADAS CON CONTACTO DIRECTO CON TITULAR) x (COSTO UNITARIO DE LLAMADA) .

**PAGO MENSUAL AL PROVEEDOR PARA COBRANZA TEMPRANA** = (NÚMERO DE PROMESAS DE PAGO CUMPLIDAS) x (COSTO UNITARIO PROPUESTO DE LLAMADA)

El pago total mensual al proveedor, resultará de la siguiente formula:

**PAGO TOTAL MENSUAL AL PROVEEDOR = PAGO MENSUAL AL PROVEEDOR POR COBRANZA PREVENTIVA + PAGO MENSUAL AL PROVEEDOR POR COBRANZA TEMPRANA – SUMATORIA DE PENALIDADES (cuando correspondan)**

#### 9.6.2 Mesa comercial

Los costos por producto y servicios son los siguientes:

#### Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Nuevos por call center

| centaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo | centaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%) | Costo Total Mensual S/.<br>Costo total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada | Costo Total Anual S/(D = C*12) | Costo al del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| YOR O IGUAL A 110%                                           |                                                                                        |                                                                                                     |                                |                                                 |
| NOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                            |                                                                                        |                                                                                                     |                                |                                                 |
| NOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                             |                                                                                        |                                                                                                     |                                |                                                 |
| NOR A 80% (*)                                                |                                                                                        |                                                                                                     |                                |                                                 |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad son previamente coordinados y vendidos al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/17,000 y para un desembolso total mensual esperado de S/12 millones en promedio. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el PROVEEDOR y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada en la cuenta del cliente.

Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.

(\*) El porcentaje de comisión para este rango no debe ser mayor al 60% del porcentaje de comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

#### Metodología para el llenado del cuadro:

- i. Coloque en la columna B el porcentaje de comisión que solicitará al BANCO cuando cumpla el porcentaje de la meta que se indica en la columna A. Por ejemplo, si la empresa cumple con el 120% de la meta asignada, usted solicita una comisión del 1.5%.
- ii. Coloque en la columna C, el monto que resulta de multiplicar S/120 millones \* 1.5% = S/1.8 millones
- iii. Coloque en la columna D, el monto que resulta de multiplicar S/1.8 millones \* 12 = S/9 millones

- iv. Coloque en la columna E, el monto que resulta de multiplicar S/9 millones \* 3 = S/27 millones
- v. Repetir el mismo proceso para las filas 1, 2, 3 y 4, así como para los demás cuadros.
- Nota: Los S/12 millones se obtienen de las notas que aparecen en el cuadro del numeral 9.6.2.

#### Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Renovaciones por call center

|  | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%) (B) | Monto Total Mensual S/. (C)<br>Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada | Costo Total Anual S/ (C*12) | Saldo del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|
|  | Mayor o Igual a 110%                                            |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |
|  | Nor a 110% y Mayor o Igual a 100%                               |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |
|  | Nor a 100% y Mayor o Igual a 80%                                |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |
|  | Nor a 80% (*)                                                   |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/14,000 y para una colocación total mensual esperada de S/30 millones en promedio, con un desembolso neto de S/10 millones. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada en la cuenta del cliente. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO.

Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

#### Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Nuevos por venta presencial

|  | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%) (B) | Monto Total Mensual S/. (C)<br>Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada | Costo Total Anual S/ (C*12) | Saldo del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|
|  | Mayor o Igual a 110%                                            |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |
|  | Nor a 110% y Mayor o Igual a 100%                               |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |
|  | Nor a 100% y Mayor o Igual a 80%                                |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |
|  | Nor a 80% (*)                                                   |                                                                                               |                                                                                                         |                             |                                              |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad son previamente coordinados y vendidos al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/17,000 y para un desembolso total mensual esperado de S/100 millones en promedio. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el PROVEEDOR y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada en la cuenta del cliente.

Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.

(\*) El porcentaje de comisión para este rango no debe ser mayor al 60% del porcentaje de comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

### Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Renovaciones por venta presencial

| centaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo | centaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%) (B) | o Total Mensual S/ (C)<br>Total de prima recaudado (parte que corresponde al BN) en Soles en el mes X el porcentaje de comisión alcanzada S/. (C) | Costo Total Anual S/ (C*12) | al del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|
| MAYOR O IGUAL A 110%                                         |                                                                                            |                                                                                                                                                   |                             |                                           |
| MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                          |                                                                                            |                                                                                                                                                   |                             |                                           |
| MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                           |                                                                                            |                                                                                                                                                   |                             |                                           |
| MENOR A 80% (*)                                              |                                                                                            |                                                                                                                                                   |                             |                                           |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/14,000 y para una colocación total mensual esperada de S/100 millones en promedio, con un desembolso neto de S/40 millones. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada en la cuenta del cliente. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO.

Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

### Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Seguros Optativos

| centaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo | centaje de comisión sobre la prima neta de la comisión que recibe el BN (B) | o Total Mensual S/ (C)<br>Total de prima recaudado (parte que corresponde al BN) en Soles en el mes X el porcentaje de comisión alcanzada S/. (C) | Costo Total Anual S/ (C*12) | al del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|
| MAYOR O IGUAL A 110%                                         |                                                                             |                                                                                                                                                   |                             |                                           |
| MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                          |                                                                             |                                                                                                                                                   |                             |                                           |
| MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                           |                                                                             |                                                                                                                                                   |                             |                                           |
| MENOR A 80% (*)                                              |                                                                             |                                                                                                                                                   |                             |                                           |

Nota: Solo se costea el seguro Cuota Protegida, cuyo valor de la prima única de pago es del 1.16% del monto total del préstamo. Solo se pagan las ventas que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones canceladas hasta con 2 meses después de su colocación. El 40% del total de préstamos personales se otorgan con un seguro de cuota protegida.

El servicio incluye la atención de solicitudes de arrepentimiento del cliente en caso ya no desee el seguro.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

### Gestión Comercial Contact Center – Metodología Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Créditos Hipotecarios.

|  | Porcentaje de cumplimiento de la meta asignada para el periodo | Porcentaje de comisión por crédito hipotecario desembolsado (%) (B)) | Total Mensual S/. por créditos hipotecarios desembolsados | Total Anual S/ (C*12) | Costo del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------|
|  | Mayor O IGUAL A 110%                                           |                                                                      |                                                           |                       |                                              |
|  | Menor A 110% Y Mayor O IGUAL A 100%                            |                                                                      |                                                           |                       |                                              |
|  | Menor A 100% Y Mayor O IGUAL A 80%                             |                                                                      |                                                           |                       |                                              |
|  | Menor A 80% (*)                                                |                                                                      |                                                           |                       |                                              |

Nota:

Si por algún motivo la operación (desembolso) se revierte o cancela a solicitud del cliente dentro de los 90 días posteriores a la fecha de desembolso, no se pagará comisión al PROVEEDOR. por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre canceladas hasta con 90 días calendario después de su colocación.

La base de datos se asignará preferentemente de manera mensual. Estas condiciones serán revalidadas o revisadas según lo considere el BANCO, en función de los resultados logrados.

Se pagará sobre los créditos hipotecarios captados por el call center y efectivamente desembolsados.

Solo se pagarán los créditos que se desembolsen dentro de los 90 días calendario, contados a partir de la fecha de registro del cliente en el sistema de EL BANCO, el cual será realizado por la Sección Crédito Hipotecario de EL BANCO.

Solo se pagarán los desembolsos que presenten respuesta de gestión CON CONTACTO, con máximo 10 días calendario antes de la fecha de cambio del estado del expediente en el sistema de EL BANCO. El detalle de estados y respuestas de gestión serán definidos por ambas partes antes del inicio de la operación.

El desembolso del crédito hipotecario debe efectuarse dentro de los tiempos de atención establecido en la Directiva vigente del Banco. El ticket promedio referencial es de S/190,000 y 30 créditos por mes.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

### Gestión Comercial Contact Center – Metodología Costo del Servicio por Tarjeta de Crédito Entregada y Activada

|  | Porcentaje de Tarjetas mínimas esperadas al mes | Porcentaje de comisión por cada tarjeta vendida y habilitada S/ (C) | Total Mensual S/. por tarjetas de crédito vendidas y habilitadas | Total Anual S/ (E = D*12) | Costo del Periodo Contractual de 3 Años S/ (E*3) |
|--|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------|
|  | Mayor                                           |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |
|  | Igual                                           |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |
|  | Menor                                           |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |
|  | Mayor – Combo                                   |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |
|  | Igual – Combo                                   |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |
|  | Menor - Combo                                   |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |
|  | TOTAL                                           |                                                                     |                                                                  |                           |                                                  |

Nota. - Definición de Tarjeta Activada.- Es cuando la Tarjeta se encuentra habilitada para uso, habiendo sido entregada al cliente y con el PIN de 4 dígitos generado.

- Solo se pagan las Tarjetas cuya fecha de venta debe ser máximo hasta 15 días calendario antes de la fecha de activación de la tarjeta de crédito.
- No se considera como tarjeta nueva: una reposición de tarjeta, anulaciones por ampliación de línea y/o adicional.
- Consideraciones adicionales para el pago del presente servicio:
  - Se considera como periodo de cierre de venta: el mes en días calendario.
  - Se considera como tarjeta activada por el canal: Hasta 15 días calendario después de la programación de visita a la agencia (agendamiento).
  - No se considera Tarjetas de crédito anuladas a solicitud del cliente durante el periodo de cierre para pago.
  - No se consideran tarjetas de crédito con cuentas canceladas con menos de 90 días anteriores a la fecha de inicio de campaña.
  - Se considera colocación en combo, a los nuevos clientes que se les otorga la tarjeta de crédito y el préstamo Multired el mismo día.
  - Solo se pagan las tarjetas que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes de activación.
  - La línea de crédito mínima por tarjeta activada debe ser de S/1,500, para ser sujeta a pago de comisión
  - Se considera una colocación mensual promedio de 2000 tarjetas.

### Gestión Comercial Contact Center – Disposición de efectivo y compra de deuda con tarjeta de crédito activa

| centaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo | centaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%) (B) | o Total Mensual S/. (C)<br>o total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada | o Total Anual S/ (C*12) | al del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------|
| YOR O IGUAL A 110%                                           |                                                                                            |                                                                                                 |                         |                                           |
| NOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                            |                                                                                            |                                                                                                 |                         |                                           |
| NOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                             |                                                                                            |                                                                                                 |                         |                                           |
| NOR A 80% (*)                                                |                                                                                            |                                                                                                 |                         |                                           |

Nota:

- Las disposiciones de efectivo y compra de deuda deben ser previamente coordinadas y vendidas al cliente, cuya fecha de venta debe ser máximo hasta 15 días calendario antes de la fecha de desembolso
- El desembolso efectivo mínimo por operación es de S/400 y máximo de S/50,000, con un ticket promedio de S/546 y con un desembolso total mensual esperado de S/2.6 millones.
- Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el PROVEEDOR y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación; por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre canceladas hasta con 2 meses después de su colocación.
- Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.
- Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada al cliente. No se considera el monto utilizado de la nueva operación para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO
- (\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

### Costo del Servicio por Rango de envío de comunicaciones electrónicas masivas

| numero de Correos electrónicos o SMS realizados | Costo Unitario Mensual (S/) | o Total Mensual S/. | o Total Anual S/ (D) | al del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| STA 10,000                                      |                             |                     |                      |                                           |
| YOR O IGUAL A 10,000                            |                             |                     |                      |                                           |

Nota: Se pagará por comunicación efectivamente realizada dentro del plazo comunicado y establecido por el BANCO, independientemente del resultado obtenido por el envío de la comunicación. El promedio de envío mensual es de 10 mil mensajes.

### Costo del Servicio por Rango de envío de comunicaciones físicas masivas

| numero de envíos realizados | Costo Unitario Mensual (S/) | o Total Mensual S/. | o Total Anual S/ (D) | al del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| STA 10,000                  |                             |                     |                      |                                           |
| YOR O IGUAL A 10,000        |                             |                     |                      |                                           |

Nota: Se pagará por comunicación efectivamente realizada dentro del plazo comunicado y establecido por el BANCO, independientemente del resultado obtenido por el envío de la comunicación. El promedio de envío mensual es de 10 mil mensajes.

El detalle de los productos para gestión comercial ofrecidos a los clientes del BANCO puede ser consultados en: <https://www.bn.com.pe/>

### Criterio de Reconocimiento de Ventas para Pago de Comisiones

El PROVEEDOR recibirá mensualmente una base de precalificados la misma que estará vigente aproximadamente por treinta días o en su defecto cuando reciba la actualización de la misma. El PROVEEDOR deberá acreditar el contacto efectivo con los clientes que desembolsaron como máximo hasta un día antes de la entrega de la nueva base.

Todo sustento de contactabilidad derivado de la gestión de ventas en la mesa comercial,

ya sea a través del call center o la fuerza de ventas presencial, deberá ser entregado junto con el Acta de Conformidad correspondiente; caso contrario, todas aquellas ventas que no cuenten con el respectivo sustento de contactabilidad, no serán consideradas dentro del proceso de facturación.

#### 9.7 Penalidad por mora

No se aplica presente penalidad para el presente servicio.

#### 9.8 Otras penalidades aplicables

- a. Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento del desarrollo del contrato y serán descontadas por el BN de manera automática en cualquier factura pendiente de cancelación.
- b. Las penalidades podrán atribuirse sobre cualquier periodo, independientemente de la conformidad de servicio emitida previamente y ante la existencia de evidencia que demuestre que no se cumplieron los niveles de servicio pactados en el contrato, producto del seguimiento, evaluación y/o auditoria efectuada respecto a la calidad de servicio.
- c. Las penalidades serán ejecutadas sin perjuicio de la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.
- d. El PROVEEDOR asumirá toda multa impuesta al BN por parte de los organismos reguladores (INDECOPI, SBS, DEFENSORIA DEL PUEBLO, etc.). En caso de interconsultas formuladas por el BN para resolver reclamos derivados de las gestiones de cobranzas o ventas, la respuesta de EL PROVEEDOR no deberá ser mayor al plazo máximo permitido por el ente que lo requiera.
- e. Las mesas de atención informarán por escrito o correo electrónico al PROVEEDOR la aplicación de la penalidad, el cual tendrá un período de 3 días hábiles para efectuar su descargo.
- f. Si el descargo presentado por el PROVEEDOR no es aceptado por el BN se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. De darse el caso que el BN informe al PROVEEDOR la aplicación de la penalidad y éste respondiese en el plazo de 1 día hábil, estando su respuesta no justificada, le quedará como plazo 2 días hábiles para emitir una nueva respuesta.
- g. De darse el caso que en alguna mesa de atención EL PROVEEDOR no cumpla con los niveles de servicios (SLA) durante 3 meses consecutivos, EL BANCO evaluará la situación pudiendo, a discreción, resolver parcialmente el contrato respecto de la mesa de atención en la cual incumplió y manteniéndolo vigente respecto de la otra mesa.

Cuando se presente la situación generada en el punto g) y el Banco decida resolver el contrato y exista la necesidad urgente de continuar con la ejecución de las prestaciones derivadas de este, el BANCO podrá contratar a alguno de los postores que participaron en el presente procedimiento de selección.

Una vez determinado el precio y las condiciones de ejecución, y de existir disponibilidad presupuestal, el BANCO invita directamente a los postores que participaron en el procedimiento de selección para que, en un plazo máximo de cinco (5) días, manifiesten su intención de ejecutar las prestaciones pendientes de ejecución por el precio y condiciones señalados en el documento de invitación.

De presentarse más de una aceptación a la invitación, el BANCO contrata con aquel postor que ocupó una mejor posición en el orden de prelación en el procedimiento de selección correspondiente.

Los contratos que se celebren en virtud de esta figura respetan los requisitos, condiciones, exigencias, garantías, entre otras formalidades previstas en el requerimiento.

Al PROVEEDOR se le aplicará penalidades si se presentara alguno de los siguientes supuestos:

#### 9.8.1 MESA DE COBRANZA

| N° | SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD                                                                                                                                                                                              | PENALIDAD<br>(Forma de Cálculo)                                           | PROCEDIMIENTO                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Que el personal proyectado por EL PROVEEDOR conforme a lo requerido en el numeral 7.3 no se integre al equipo de trabajo, desde el primer día útil de inicio de servicio, conforme a cada actividad y fase establecida en la TDR. | 1 UIT por día                                                             | Se validará mediante el informe mensual que elabore la mesa de atención correspondiente |
| 2  | Por no contar con personal de reemplazo luego de los 2 días hábiles de salida del personal anterior.                                                                                                                              | 0.10 UIT diarios por posición, aplicable desde el primer día de ausencia. |                                                                                         |
| 3  | Incumplimiento en la presentación del expediente del personal de cada posición al inicio del servicio y en cada oportunidad que ingrese una nueva posición, teniendo un día hábil de entrega.                                     | 0.20 UIT diarios por posición.                                            |                                                                                         |
| 4  | Incumplimiento en la presentación de las acreditaciones y evaluaciones de las capacitaciones realizadas exclusivamente en la fase 2.                                                                                              | 0.20 UIT diarios, contados a partir del 5to día calendario.               |                                                                                         |
| 5  | No disponer o brindar algún ítem especificado en equipamiento tecnológico, según lo especificado en los Anexos B y C y el punto II Requisitos de Calificación - Equipamiento Estratégico.                                         | 0.10 UIT por cada ítem especificado en el presente TDR.                   |                                                                                         |
| 6  | Incumplimiento en la entrega de reportes de gestión de cobranza mensual, tanto preventiva, temprana (3 días útiles posteriores al cierre del mes)                                                                                 | 0.20 UIT diarios por día de incumplimiento.                               |                                                                                         |

En adición a las anteriormente indicadas serán consideradas las siguientes penalidades:

| Penalidades Complementarias |                                                                                             |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N°                          | SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD                                                        | PENALIDAD                                                                                                                               | PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7                           | Error en la Información al cliente (falsa o inexacta)                                       | El PROVEEDOR asume el 100% de la multa impuesta y/o diferencial de deuda                                                                | Se validará mediante informe elaborado por analista de Cobranzas y Recuperaciones. Reclamos/multas por información errónea al cliente (por ejemplo, se indica deuda menor a la deuda proporcionada por el BN).<br><br>Ejemplo: Deuda = 3,000<br>PROVEEDOR informa =2,000<br>Error= 1,000<br><br>Empresa asume el 100% del error = 1,000 + posibles multas.<br><br>Se aplica deduciendo del pago de la factura inmediata siguiente de haberse originado o detectado la situación. |
| 8                           | Por incumplimiento de los niveles de acuerdo de servicio (SLA)                              | 0.20 UIT por incumplimiento en cada uno de los SLA considerados.                                                                        | Se validará mediante informe elaborado por analista de Cobranzas y Recuperaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9                           | Por discrepancias Detectadas en el proceso de validación de las gestiones de cobranza a ser | Se extrapola el porcentaje de casos no válidos a nivel muestral, Este porcentaje de CASOS NO VÁLIDOS para facturación, se descuenta del | Previo al pago, el analista de la subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones validará las gestiones de cobranza que serán reconocidas para el pago, mediante el siguiente                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | reconocidos para facturación.<br><br>(Aplica para cobranza preventiva y temprana)                                                                                                                                                                                                                                 | total a pagar al PROVEEDOR.<br><br>Este monto de penalidad se aplica deduciendo del pago de la factura inmediata siguiente de haberse originado o detectado la situación.                                                                                           | procedimiento: 1.- se elegirá una muestra aleatoria y estadísticamente representativa (se considerará un nivel de confianza de 90% y un parámetro de error muestral de 10%) de los casos reportados del proveedor para el pago. 2.- el analista de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones previo al pago, revisará los casos seleccionados en dicha muestra aleatoria. 3.- De encontrarse casos NO VALIDOS para facturación, se determinará cual es el porcentaje de dichos casos NO VALIDOS dentro de la muestra. 4.- El porcentaje de casos NO VALIDOS encontrados en la muestra, será EXTRAPOLADO al total de casos reportados por el PROVEEDOR para ser reconocidos en la facturación. 5.- Al pago total al PROVEEDOR le será aplicado y deducido el PORCENTAJE DE CASOS NO VALIDOS identificado a nivel muestral. 6.- El Pago final al PROVEEDOR estará neteado de (es decir, se le descontará) este PORCENTAJE DE CASOS NO VALIDOS identificado a nivel muestral |
| 10 | Por multas, sanciones o penalidades de los organismos reguladores en que se encuentre afecto EL BANCO, por casos que se originen por el servicio financiero no cumpla con la normativa legal vigente prestado por EL PROVEEDOR o por la demora de EL PROVEEDOR en la entrega de información solicitada por el BN. | 100% de la multa impuesta al BN será trasladada al proveedor Se validará mediante informe elaborado por analista de Cobranzas y Recuperaciones                                                                                                                      | En todos estos casos, el PROVEEDOR asumirá el 100% del pago de las multas, sanciones o penalidades impuestas al BANCO por los Organismos Reguladores en los casos que el PROVEEDOR no cumpla con plazos máximos de atención establecidos por dichos Organismos.<br><br>Se validará mediante informe elaborado por analista de Cobranzas y Recuperaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11 | Por incumplimiento de la Ley de Protección de Datos personales y/o incumplimiento de los horarios de gestión de cobranzas y secreto bancario                                                                                                                                                                      | PROVEEDOR asumirá el 100% de la multa, reparación y pérdidas económicas ocasionadas al BN en general.                                                                                                                                                               | Se validará mediante informe elaborado por analista de Cobranzas y Recuperaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Por brindar información de la deuda del cliente a un tercero. EL Proveedor solo deberá brindar esta información al titular (o su aval cuando corresponda).                                                                                                                                                        | PROVEEDOR será sancionado con una (01) UIT por el primer caso que sea detectado en la muestra aleatoria y estadísticamente representativa que el banco revise. Por cada caso adicional que se detecte en la misma muestra, se penalizará con un 0.1 UITs adicional. | Se validará mediante informe elaborado por analista de Cobranzas y Recuperaciones, el cual será elaborada en base a la escucha de audios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Nota 1.- La UIT a aplicar para el caso de penalidades, será la UIT vigente al momento de aplicar la penalidad.

Nota 2.- Para efectos de la penalidad # 9 de la MESA DE COBRANZA, se consideran CASOS NO VALIDOS para facturación los siguientes:

- En Cobranza Preventiva
  - No se respetó el “speech” (mensaje) aprobado
  - Error en la información proporcionada al cliente
- En Cobranza Temprana
  - No se respetó el “speech” (mensaje) aprobado
  - Error en la información proporcionada al cliente
  - El Proveedor registró una promesa de pago no realizada.
  - La gestión de cobranza realizada por el proveedor es posterior al pago realizado por el cliente.

### 9.8.2 MESA COMERCIAL

| N° | Supuestos de aplicación de penalidad                                                                                                                                         | Forma de cálculo                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Por no contar con cuentas de correo electrónico en los plazos establecidos.                                                                                                  | 0.20 % UIT diarios por posición.                                                  |
| 2  | Que el personal proyectado por el Proveedor ganador conforme a lo requerido en las Fase 1 y 2 no se integre al equipo de trabajo desde el primer día de suscrito el contrato | 1 UIT por día.                                                                    |
| 3  | Incumplimiento en la presentación del plan de contingencias                                                                                                                  | 0.10 UIT diarios, a partir del día siguiente de vencido el plazo de presentación. |
|    | Incumplimiento en la presentación del file personal de cada posición al inicio del servicio y en cada oportunidad que ingrese una nueva posición.                            | 0.50 UIT diarios por posición.                                                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | Incumplimiento en la presentación del documento que certifique la entrega de información al personal del Proveedor ganador, por parte del Proveedor ganador al BN, correspondiente a los alcances, actividades, responsabilidad de remuneraciones, condiciones laborales, lugar de trabajo e identidad de la empresa principal, relacionadas al servicio. | 0.20 UIT diarios por posición.                                                                                                                                                     |
| 6  | Incumplimiento en la presentación evaluaciones realizadas de las capacitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0.20 UIT diarios,                                                                                                                                                                  |
| 7  | Por no acreditar que el personal ha cumplido con las capacitaciones y evaluaciones exigidas en los términos de referencia.                                                                                                                                                                                                                                | 0.50 UIT por cada incidente                                                                                                                                                        |
| 8  | No disponer o brindar algún ítem especificado en equipamiento tecnológico, según lo especificado en los Anexos B y C y el punto II Requisitos de Calificación - Equipamiento Estratégico                                                                                                                                                                  | 0.10 UIT por cada ítem especificado en el presente TDR.                                                                                                                            |
| 9  | Por multas, sanciones o penalidades en que se encuentre afecto BN por casos que se originen por el servicio financiero prestado por El Proveedor ganador                                                                                                                                                                                                  | En todos estos casos, el Proveedor ganador asumirá el 100% del pago de las multas, sanciones o penalidades impuestas a BN por los Organismos Externos                              |
| 10 | Por incumplimiento de la Ley de Protección de Datos personales y/o incumplimiento de los horarios de gestión de llamadas outbound                                                                                                                                                                                                                         | En todos estos casos, el Proveedor ganador asumirá el 100% del pago/devolución a los clientes, más los costos e intereses generados y/o las sanciones económicas/multas contra BN. |
| 11 | Incumplimiento de los protocolos de autenticación del Cliente para la atención de las llamadas y/o gestión de campañas.                                                                                                                                                                                                                                   | 0.5 UIT por cada incumplimiento                                                                                                                                                    |
| 12 | Por incumplimiento del procedimiento establecido en el numeral 7.1.2 de los presentes TDR para la realización de campañas outbound, incluyendo la regla de envío de SMS al momento de la aceptación y envío de e-mail en ambos préstamos (préstamo nuevo/ renovación), pólizas                                                                            | El 100% de la comisión de venta por cada caso identificado.                                                                                                                        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | de seguros y demás documentos contractuales. En caso el Proveedor incumpla con el envío, los plazos de envío, contenido de la comunicación o utilice un e-mail/número de teléfono no autorizado                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                         |
| 13 | Por ventas de los productos del Banco realizadas por el Proveedor que no sean reconocidas por los clientes y que no se cuente con el sustento o evidencias de la gestión dentro de los parámetros establecidos, o que los entes reguladores fallen a favor del cliente.                                                                                                             | En todos casos, el proveedor asumirá el 100% del pago/devolución a los clientes, más los costos e intereses generados y/o sanciones económicas /multas contra el Banco. |
| 14 | Multa impuesta por cualquier organismo supervisor y/o regulador (INDECOPI, SBS, DEFENSORIA DEL PUEBLO U OTRA ENTIDAD), por gestión inherente al servicio y por el incumplimiento en los plazos de atención y remisión de la información que soliciten los Órganos Supervisores, que son 02 días, salvo un escenario de crisis que sea previamente comunicada y sustentada al Banco. | Asume la multa total impuesta a BN, las devoluciones que corresponda al Cliente, más los gastos judiciales y administrativos en que incurra BN.                         |

#### 9.9 Responsabilidad por vicios ocultos<sup>5</sup>

La emisión de conformidad por la prestación del servicio a cargo de EL PROVEEDOR no convalida los defectos o vicios ocultos que no sean posibles advertir al momento de su revisión y/o certificación por parte de EL BANCO, por lo que EL PROVEEDOR se compromete a subsanarlas, a solo requerimiento de EL BANCO, sin perjuicio del derecho de EL BANCO de reclamar los daños y perjuicios, en caso EL PROVEEDOR no subsane y/o repare. EL PROVEEDOR es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios prestados por un plazo de tres (3) años contado a partir de las conformidades otorgada por EL BANCO. En todos estos casos, el Proveedor asumirá el 100% del pago/devolución a los clientes, más los costos e intereses generados y/o las sanciones económicas/multas contra BN más el 100% de la comisión o tarifa pagada al proveedor por cada caso detectado.

### 10. Contrataciones calificadas como significativas

#### 10.1 Lineamientos generales:

El Proveedor se obliga a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos, por parte de la Dependencia Responsable del Contrato y la Unidad de Auditoría Interna del Banco, así como de la Sociedad Auditora Externa, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en la oportunidad que cualquiera lo solicite, con un aviso previo por escrito de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por el proveedor en el contrato. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección. Consecuentemente el proveedor se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dichas revisiones.

El incumplimiento de las obligaciones que asume el proveedor en las cláusulas

<sup>5</sup> En el Código Civil peruano, la responsabilidad por vicios ocultos en servicios se refiere a la obligación de quien transfiere (el vendedor o proveedor) de responder por defectos graves e ignorados por el adquirente en el bien o servicio, que existían al momento de la transferencia y que afectan la utilidad para su fin. El adquirente puede optar por la acción redhibitoria (resolución del contrato) o la acción estimatoria (disminución del precio), conforme a lo dispuesto en los artículos 1511 y 1513 del Código Civil, dentro de los plazos establecidos (por ejemplo, 6 meses para inmuebles). Para efectos del presente documento, la transferencia ocurre al finalizar el contrato con El Proveedor.

referidas, constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil, sin perjuicio de la obligación del proveedor de pagar al Banco la indemnización correspondiente.

En caso el Banco incurriera en costos y/o multas establecidas por parte de un organismo regulador u otro, mediante una resolución o sentencia firme producto de la interrupción y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del servicio por causas imputables a el Proveedor, éste se hará totalmente responsable de dichas penalidades, asumiendo el importe de las mismas sin reserva ni limitación alguna. Por lo que EL BANCO, podrá evaluar la aplicación de penalidades o el pago de indemnización.

## 10.2 Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA):

### 10.2.1 MESA DE COBRANZA

Para la presente mesa se deberá cumplir los siguientes niveles de servicio (SLA):

| Indicador                                                                                                                         | Fórmula de Cálculo                                                                                                 | Métrica                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Nivel de cumplimiento de la meta de Cobertura ( <b><u>aplica para cobranza preventiva y temprana</u></b> )                        | % de N° Total de Clientes Gestionados con llamada telefónica / N° Total de Clientes Asignados                      | Mínimo 100% de la meta establecida |
| Nivel de cumplimiento de la Meta de Porcentaje de Promesas de Pago Cumplidas ( <b><u>aplica solo para Cobranza Temprana</u></b> ) | % de N° de Promesas de Pago Cumplidas por Cliente en el período / N° Total de Promesas de Pago en el mismo período | Mínimo 100% de la meta establecida |

### 10.2.2 MESA COMERCIAL

Los niveles de servicio (SLA's) que se deberán cumplir para la gestión de ventas telefónicas, son los siguientes:

| INDICADOR                                                                             | FÓRMULA                                                                                                                                                                         | MÉTRICAS                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e Satisfacción                                                                        | Medición según las encuestas realizadas                                                                                                                                         | Se establecerá el objetivo luego de 3 meses de suscrito el contrato de servicio, para contar con un histórico de referencia. |
| Nivel de Cobertura (Objetivo gestionar los clientes de las bases de datos entregadas) | Cantidad de clientes gestionados por campaña / Total de clientes entregados por campaña para gestión                                                                            |                                                                                                                              |
| Cumplimiento de meta por producto o servicio gestionado en el periodo                 | Monto o número real ejecutado del producto o servicio gestionado en el periodo / Monto o número establecido como meta para el producto o servicio gestionado durante el periodo | igual al 90%                                                                                                                 |

Los niveles de servicio (SLA's) que se deberán cumplir para la gestión de envío de comunicaciones, son los siguientes:

| INDICADOR                                                                          | FÓRMULA                                                                                                                        | MÉTRICAS |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Nivel de Cobertura dentro del plazo (Objetivo gestionar los clientes de las bases) | Cantidad de clientes gestionados por campaña dentro de los plazos establecidos / Total de clientes entregados por campaña para | 100%     |

|                                                        |         |  |
|--------------------------------------------------------|---------|--|
| de datos entregadas dentro de los plazos establecidos) | gestión |  |
|--------------------------------------------------------|---------|--|

**10.3** Lineamientos de seguridad de información y ciberseguridad para Contrataciones/Subcontrataciones clasificados como Significativas:

El PROVEEDOR declara conocer que está obligado a garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y privacidad de la información de El BANCO que involucra el servicio provisto; por lo que El PROVEEDOR debe cumplir con los lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad aplicables al servicio contratado, establecidos en las siguientes normativas:

✓ Resolución SBS N°504-2021 "Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad", según los siguientes aspectos:

- En atención al Artículo 22. Servicios provistos por terceros:
  - a. El PROVEEDOR se obliga a adoptar las medidas necesarias para que sus trabajadores, representantes y terceros que intervienen en el servicio contratado, cumplan con las disposiciones relacionadas a la seguridad de información y ciberseguridad establecidas en la normativa interna del BANCO.
  - b. El PROVEEDOR es el responsable del resguardo y protección de los activos de información (equipos, dispositivos informáticos, aplicaciones, información, entre otros) de propiedad del BANCO DE LA NACIÓN involucrados en el servicio contratado, que se encuentren bajo la administración del PROVEEDOR o formen parte de dicho servicio.
  - c. El PROVEEDOR permitirá, facilitará y/u otorgará a El BANCO, la revisión del cumplimiento de las medidas de seguridad de la información y ciberseguridad relacionadas al servicio contratado.

✓ Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001-2022 "Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad", según los siguientes aspectos:

- En atención al numeral 5.19 Seguridad de la información en las relaciones con los PROVEEDORES.
  - a. El PROVEEDOR debe contar con un proceso de gestión de riesgos, alertas e incidentes de seguridad de la información, relacionados con el servicio contratado. Las evidencias de la existencia y ejecución de dicho proceso deben ser remitido al inicio del servicio o a solicitud del BANCO.
  - b. El PROVEEDOR, debe coordinar con EL BANCO antes de realizar cualquier cambio asociado al servicio contratado, a fin de definir las acciones pertinentes que se requieran.
  - c. EL PROVEEDOR restringirá el acceso de información a terceros, a fin de que el servicio contratado se gestione de forma separada y no sea accesible por terceros a quienes se brinde un servicio similar.
  - d. El PROVEEDOR se obliga a cumplir con los controles de seguridad de la

información y ciberseguridad establecidos por el BANCO, respecto al control de los accesos, cifrado de la información, la revisión del desempeño, el seguimiento de la ejecución del servicio, presentación de informes y auditorías, así como las obligaciones regulatorias enmarcadas en los requisitos de seguridad de la información.

- e. El PROVEEDOR debe contar con las medidas apropiadas para garantizar la seguridad en el procesamiento, almacenamiento, transmisión, autenticación y adaptabilidad de la información del BN que se utilice en el servicio contratado

**10.4** Lineamientos de la confidencialidad de la información:

- EL BANCO es propietaria de toda la información confidencial que, por razones del alcance del presente contrato, entregue a EL PROVEEDOR.
- EL PROVEEDOR se compromete a mantener la confidencialidad y absoluta reserva y no revelarla a terceros, sin previa autorización escrita del BANCO, toda información total o parcial a la que tenga acceso, que le sea suministrada o conozca directa o indirectamente durante la ejecución del servicio contratado.
- El compromiso de confidencialidad se prolonga hasta por 10 años después de terminado el servicio y se hace extensivo al personal de EL PROVEEDOR aun cuando hayan dejado de tener vínculo laboral con EL PROVEEDOR.
- Para los efectos del presente acuerdo, se entenderá como "Información Confidencial" toda aquella información comercial, financiera, técnica, de inteligencia comercial, metodologías, procesos, políticas, procedimientos, estándares, estrategias, productos, bases de datos, matrices y programas de cómputo, código, nombres y/o experiencia de empleados y consultores, propiedad intelectual, fórmulas, negocios, lista de clientes, estados financieros, información sobre productos de software y hardware de EL BANCO, que sea entregada a EL PROVEEDOR, ya sea de manera escrita, oral, visual y/o digital; que por sus características le signifique a EL PROVEEDOR obtener y mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas.
- Toda información confidencial, utilizada y custodiada por EL PROVEEDOR para la provisión del servicio contratado, ante la culminación del servicio, deberá ser devuelta a EL BANCO en un plazo no mayor a diez (10) días calendarios, así como la eliminación de la información en sus sistemas.
- EL PROVEEDOR está autorizado para que su personal pueda hacer uso de la información confidencial provista por EL BANCO siempre que dicho personal esté directamente relacionado a la ejecución del presente contrato, haya sido informado de la naturaleza confidencial del mismo y haya sido instruido sobre las medidas de protección adoptadas por EL PROVEEDOR, las cuales deberá aplicar para la protección de la confidencialidad de esta. EL PROVEEDOR será responsable por las infracciones comprobadas de incumplimiento del acuerdo de confidencialidad que hayan sido cometidas en la ejecución del servicio y asumiendo el pago de la indemnización por daños y perjuicios.

- EL PROVEEDOR no debe capturar, utilizar, almacenar, acceder, divulgar, publicar, anunciar, visualizar ni desviar la información de los clientes y usuarios de EL BANCO, sin la autorización expresa de EL BANCO.
- EL PROVEEDOR en caso desarrolle aplicativos, sistemas, softwares e información en el marco del servicio que el BANCO contrata, es de titularidad del BANCO por lo tanto EL PROVEEDOR no podrá asumir ningún derecho, de ningún tipo, sobre la creación o desarrollo. La divulgación de la creación o desarrollo no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de EL PROVEEDOR, que no sean los establecidos en el contrato.
- EL PROVEEDOR declara conocer que la vulneración y/o divulgación de secretos empresariales se encuentra tipificada como delito en conformidad con lo estipulado en el Código Penal.

**10.5** Protección del secreto bancario, telecomunicaciones, datos personales, delitos informáticos, reglamento de tarjetas de crédito y débito:

- EL PROVEEDOR declara conocer que está obligado a salvaguardar y mantener la confidencialidad del secreto bancario, de las telecomunicaciones, de los datos personales de los usuarios y clientes del BANCO DE LA NACIÓN, de acuerdo con la Constitución Política del Perú, Ley N°29733 Ley de Protección de datos personales, su Reglamento y Directivas de Seguridad, Ley N°26702, Secreto Bancario y la Ley N°26096 Ley de Telecomunicaciones, sus modificatorias y actualizaciones; aplicables al servicio asociado al contrato.
- En caso EL BANCO le proporcionen a EL PROVEEDOR datos personales de sus clientes o usuarios y éste último deba recopilarlos o generarlos, en el marco del cumplimiento del contrato, ello no implicará de modo alguno la transferencia de los mismos, debiendo EL PROVEEDOR asumir en dichos casos, la condición de encargado del tratamiento. EL PROVEEDOR declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento cuando EL BANCO entrega o pone a disposición de manera directa o indirecta a EL PROVEEDOR información que contiene datos personales en virtud de una relación jurídica que los vincula.
- EL PROVEEDOR declara conocer las sanciones tipificadas en la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos (integridad de datos informáticos, tráfico ilegal de datos, interceptación de datos informáticos), y la Ley N° 30171 que modifica la Ley 30096, Ley de Delitos Informáticos, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas disposiciones.
- EL PROVEEDOR se somete a las disposiciones establecidas de la Resolución SBS N° 6523 -2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, y sus modificatorias, bajo la cual se obliga a dar estricto cumplimiento de estas disposiciones, aplicables al servicio contratado.
- EL PROVEEDOR se obliga a adoptar las disposiciones previstas por EL BANCO relacionados al Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard - PCI DSS versión 4.0), bajo la cual deberá dar estricto cumplimiento.

Nota: Las presentes cláusulas no son limitativas, debido que el área usuaria

de la contratación puede incluir otras cláusulas y/o mecanismos de control que considere pertinente al servicio a contratar.

**10.6** Lineamientos de Continuidad de Negocio para Contrataciones/Subcontrataciones clasificados como Significativas.

Para garantizar la continuidad operativa del servicio contratado, EL PROVEEDOR ganador debe implementar y cumplir con los lineamientos de continuidad del negocio comprendidos en la Resolución S.B.S. N° 877-2020 “Reglamento para la gestión de la continuidad del negocio” o buenas prácticas para la Gestión de Continuidad del Negocio para este tipo de servicio (ISO 22301); que apliquen al servicio contratado, por el cual, se obliga a cumplir, con lo siguiente:

- a. El PROVEEDOR se compromete a mantener la continuidad del servicio contratado por EL BANCO; para lo cual, debe contar con procedimientos documentados que permitan responder, recuperar, reanudar y restaurar el servicio objeto del contrato, además, los referidos procedimientos deben formar parte de un Plan de Recuperación de Tecnología de Información o en su defecto de un Plan de Continuidad de Negocio, de tal modo que su ejecución asegure la alta disponibilidad del servicio el cual debe cumplir el tiempo objetivo de recuperación, el cual se encuentra referido en el numeral 7.16 del presente documento.
- b. Para lo cual EL PROVEEDOR ganador deberá remitir anualmente cada primer trimestre del año el plan actualizado, así como un reporte que resuma los resultados alcanzados de las pruebas efectuadas. El BANCO de tener alguna observación podrá remitirla a el PROVEEDOR ganador para que este la evalúe y responda en un período no mayor a 30 días con el plan de acción a realizar y fecha estimada para subsanar la(s) observación(es).
- c. Ante la eventual interrupción del servicio por causales imputables a EL PROVEEDOR, siempre que dicha interrupción sea continua y por un periodo superior a los 30 minutos; EL PROVEEDOR deberá cursar comunicación inmediata o máximo al día siguiente de ocurrida la incidencia y posterior a ello deberá remitir un informe técnico detallado de la interrupción ( la cual debe contener como mínimo la fecha, hora, duración, causa/origen, responsabilidad, estado de los servicio(s) afectado(s), descripción del incidente, acciones de recuperación realizadas, diagnostico general, impacto del servicio, acción de mejora y recomendaciones, conclusiones, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, para su reporte de contabiliza a partir de la ocurrencia del evento. En caso de que no se vaya concluido las acciones que superen o implementen las recomendaciones estas deberán reportarse hasta que se encuentre superada.
- d. Asimismo, los cambios que el PROVEEDOR ganador realice a sus configuraciones u otros componentes que afecten las transacciones con BN, deben ser comunicados con 48 horas de anticipación a la Gerencia de Tecnología de la Información.
- e. El PROVEEDOR permitirá, facilitará y/u otorgará a BN la revisión del cumplimiento de la norma de continuidad del negocio relacionados con el servicio asociado al contratado.

- f. El PROVEEDOR deberá brindar a BN la información que este último pueda requerir en el cumplimiento de la cláusula de continuidad del negocio.
- g. Como parte de los servicios, EL PROVEEDOR ganador se compromete a entregar al BANCO toda documentación y/o información que pueda ser necesaria para el correcto funcionamiento del servicio objeto del contrato y que además permita a EL BANCO tener un nivel de independencia en sus mantenimientos y mejoras, así como mantener una operación adecuada luego de finalizado el servicio.

#### **10.7** Gestión Integral de Riesgos y auditoría

- a. El PROVEEDOR está obligado a permitir la revisión, supervisión e inspección de los servicios prestados y de las condiciones que garanticen la seguridad de información, protección de datos personales, continuidad del negocio y gestión de sus riesgos que puedan impactar en el servicio contratado por parte del área responsable del contrato, el Órgano de Auditoría Interna del BANCO, la sociedad auditora externa, así como por parte de la superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, en la oportunidad que cualquiera de estos órganos lo solicite, con un aviso previo por escrito de veinticuatro (24) horas, el cual será remitido a la dirección indicada por el PROVEEDOR en el contrato. En dicho comunicado se designarán a las personas que efectuarán la mencionada revisión, supervisión e inspección. Consecuentemente, el PROVEEDOR se compromete a facilitar todos los recursos y medios necesarios a las personas antes mencionadas para efectuar dicha revisión.
- b. El incumplimiento de las obligaciones que asume el PROVEEDOR constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el N°1430° del Código Civil, sin perjuicio de la obligación del PROVEEDOR de pagar al BANCO la indemnización correspondiente.
- c. En caso el BANCO incurriera en costos y/o multas imputadas por parte del organismo regulador u otro, mediante una resolución o sentencia firme producto de la interrupción y/o algún error o falla en las condiciones de la prestación del servicio, por causas imputables al PROVEEDOR, éste se hará totalmente responsable de dichos costos y/o multas, asumiendo el importe de las mismas sin reserva ni limitación alguna. Por lo que, el BANCO podrá evaluar la aplicación de penalidades o el pago de indemnización mediante las cláusulas de penalidades que correspondan por la no operatividad del servicio, conforme al SLA que se haya definido en los Términos de Referencia

#### **10.8** Gestión de Riesgos Operativos

El proveedor debe aplicar las medidas de control para la gestión de los riesgos operacionales, que sean aplicables al servicio contratado por el Banco; que permita identificar, evaluar, tratar, controlar y monitorear los diversos riesgos asociados a dicho servicio, siendo responsable frente al Banco en caso de la materialización de algún riesgo operativo que, en el marco de la prestación del servicio, afecte al Banco y/o sus clientes.

## 11. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- El PROVEEDOR ganador deberá presentar obligatoriamente una declaración jurada que cumpla las disposiciones establecidas en la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.
- Declaración jurada de cumplimiento de la R.M. N.º 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 349-MINSA/DIGIESP-2024 para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

## 12. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y ANTISOBORNOS

i. EL BANCO es responsable de asegurar el cumplimiento de la normatividad emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, por lo que LA EMPRESA declara conocerlo y se obliga a facilitar a EL BANCO previo a la firma del presente contrato y durante la vigencia del mismo, en la oportunidad y a solo requerimiento de EL BANCO, toda la información y documentación referida a las actividades comerciales de LA EMPRESA, así como de sus socios y/o accionistas y/o representantes legales.

ii. Dicha información comprenderá como mínimo el formato currículum vitae, ficha RUC, vigencia de poderes y/o copia literal de la partida, copia de los documentos de identidad de los accionistas y representante legal, estados financieros, así como cualquier otra documentación que se requiera para cumplir con la debida diligencia de Contrapartes y Gestión de los Riesgos de LA/FT a los que se encuentra expuestos EL BANCO, sin que esta enumeración resulte limitativa. Ante el requerimiento por parte de EL BANCO, LA EMPRESA se obliga a proporcionar la información en un plazo razonable. Asimismo, las partes establecen que la información requerida solo podrá versar sobre la referente al presente contrato o toda aquella que pueda generar un impacto importante respecto de lo establecido en la presente cláusula.

iii. LA EMPRESA declara que los fondos con los que se conformó el capital de la empresa se originaron en negocios lícitos, que todas las actividades e ingresos que se perciben provienen de actividades lícitas; y que, ni LA EMPRESA, ni sus socios y/o accionistas, ni su representante legal, se encuentra/n en ninguna lista de reportes internacionales, nacionales o bloqueados por actividades de narcotráfico, lavado de activos o terrorismo. Así mismo, declara que tampoco existe en su contra, ni sus socios y/o accionistas, ni su representante legal ningún procedimiento o proceso en instancias nacionales o internacionales por ninguno de los aspectos anteriores. Por lo que, LA EMPRESA reconoce que de incurrir en alguna/s de la/s situación/es previstas en este párrafo, el presente contrato quedará resuelto de forma automática.

Asimismo, en relación con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, LA EMPRESA declara estar de acuerdo y garantiza que:

- a) No ha violado y no violará las leyes vigentes de lucha contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y sus regulaciones.
- b) No ha realizado, y se compromete a no realizar o a participar en las siguientes conductas: realización de pagos o transferencias de valor, ofertas, promesas o la concesión de cualquier ventaja económica o de otro tipo, solicitudes, acuerdos para recibir o aceptar cualquier ventaja financiera o de otro tipo, ya sea directa o indirectamente, que tenga el propósito, el efecto, la aceptación o la conformidad del soborno público o comercial o cualquier otro medio ilegal o indebido de obtener o retener un negocio, una ventaja comercial o de la mala ejecución de cualquier función o actividad.
- c) Deberá procurar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en los literales a) y b) de sus propios asociados, agentes o subcontratistas que puedan ser

utilizados por LA EMPRESA para el cumplimiento de las obligaciones en virtud del presente contrato de LA EMPRESA deberá contar con políticas y procedimientos diseñados para prevenir la existencia de actos que puedan calificar como lavado de activos, terrorismo, soborno o corrupción en la ejecución del presente contrato, LA EMPRESA deberá cumplir estas obligaciones a partir de sus propias personas, asociadas, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados en la ejecución del presente contrato.

En caso de que LA EMPRESA tuviera noticia de la ocurrencia de alguno de estos hechos en el marco del presente contrato que actual o potencialmente pudieran impactar de cualquier forma a EL BANCO sea en su responsabilidad penal, civil o crédito y reputación, deberá informar de inmediato de este hecho a EL BANCO; sin perjuicio de tomar todas las medidas necesarias para evitar o mitigar estos efectos. Asimismo, LA EMPRESA se compromete a entregar a EL BANCO toda la información que éste le requiera en el marco de las investigaciones internas, sean éstas de carácter meramente preventivo o cuándo se indague sobre hechos constitutivos de delito, sea que estas investigaciones tengan carácter sistemático o aleatorio.

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por LA EMPRESA a través de la presente cláusula constituye causal de resolución automática del presente contrato, siendo responsable LA EMPRESA, de todas las multas y sanciones impuestas a EL BANCO derivadas directamente de este tipo de incumplimientos.

### **13. REGISTRO DE DEUDORES DE REPARACIÓN CIVIL – REDERECI**

El Proveedor no deberá encontrarse en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles (REDERECI). EL BANCO realizará la verificación de dicho requisito para la suscripción del Documento Contractual.

### **14. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN**

- a. EL BANCO sólo contrata con quienes mantengan los más altos estándares de honestidad, ética y profesionalismo en la gestión de sus negocios. EL BANCO toma muy en serio e investigará cualquier indicio, denuncia, sugerencia o evidencia que indique que EL PROVEEDOR pueda estar involucrada en prácticas prohibidas o indebidas de corrupción, o en caso éste haya ejercitado actos coercitivos indebidos, incentivos indebidos, ofertas indebidas, chantaje o violencia, para obtener ventaja contractual. Estas son prácticas que EL BANCO rechaza, por lo que EL BANCO no efectúa ningún tipo de negocio o contrato con aquellas organizaciones que se gestionen con esas prácticas indebidas. En caso EL BANCO descubra que LA EMPRESA está involucrado en tales prácticas, EL BANCO estará facultada para resolver de inmediato el contrato y podrá retener los montos comprometidos en tales prácticas indebidas. Esta disposición será aplicada en todo su rigor.
- b. En particular, EL BANCO prohíbe expresamente a todos sus proveedores de realizar ofrecimientos, o prometer cualquier pago ilegal, impropio o indebido, o transferir cualquier bien o valor a favor de cualquier autoridad (nacional, regional o local), tercera parte, o trabajador de EL BANCO, a fin de sostener o entablar negocios con EL BANCO. EL BANCO exige asimismo que toda documentación que le sea remitida, incluyendo la documentación por reembolso de gastos o facturas sean completas y ajustadas a los montos reales y acordes con la naturaleza de los servicios prestados o gastos incurridos. EL PROVEEDOR acuerda en cooperar con EL BANCO en remitirle cualquier documentación o justificación derivada del contrato que le sea requerida a EL PROVEEDOR sobre el particular. EL BANCO no realizará pagos a EL PROVEEDOR

contra facturas o solicitudes de pago que no estén debidamente sustentados.

- c. LA EMPRESA garantiza que, en relación con el presente contrato, no ha realizado, directa o indirectamente, ofrecimiento o promesa indebida, irregular, ilícita o ilegal alguna, y se obliga a no realizar ofrecimiento alguno o promesa, pago o transferencia ilícita de cualquier valor o bien, a cualquier autoridad, terceras partes, o trabajadores de EL BANCO; y asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a cumplir con las normas legales aplicables a la ejecución del presente contrato. El incumplimiento de estas obligaciones o la remisión de información falsa, darán lugar a la resolución inmediata del contrato, sin perjuicio de los demás recursos y remedios establecidos en el presente contrato

## 15. TRANSFERENCIA DE SERVICIO

En esta fase el PROVEEDOR seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente PROVEEDOR. La duración de esta etapa será como máximo de 30 días calendario y está comprendido dentro de los 3 años del servicio indicado en la fase 3 de la prestación.

## 16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A través de la presente cláusula de Protección de Datos Personales se establecen las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes intervinientes respecto al adecuado tratamiento de los datos personales de los clientes, usuarios, proveedores y/o trabajadores de las partes. Todos los aspectos contemplados en el presente documento son de conformidad con la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2024- JUS

### 16.1 Acerca de la protección de datos personales

- a. LAS PARTES, declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento- Decreto Supremo N° 016-2024- JUS, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- b. LAS PARTES declaran que los datos personales que se proporcionen entre sí, así como aquellos generados o recopilados con motivo de la prestación del servicio contratado, serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la citada Ley N° 29733, , su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias. De ningún modo, la entrega de los datos personales tiene efectos legales de cesión de datos, al ser un elemento estrictamente necesario y proporcionado únicamente para los servicios contemplados en el presente Contrato.
- c. **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO (BANCO DE LA NACIÓN):** Es quien decide sobre la finalidad y medios del tratamiento de datos personales. Esta definición no se restringe al titular del banco de datos, sino que incluye a cualquier persona que decida sobre el tratamiento de datos personales, aun cuando no se encuentre en un banco de datos personales. Para efectos del presente contrato **EL BANCO DE LA NACIÓN** se constituye como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**.

- d. **ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Es quien sola o actuando juntamente con otra realiza el tratamiento de los datos personales por encargo del titular del banco de datos personales en virtud de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación. Incluye a quien realice el tratamiento sin la existencia de un banco de datos personales. En adelante, cuando la presente cláusula haga mención a **EL ENCARGADO** se refiere a EL PROVEEDOR.
- e. EL PROVEEDOR declara conocer que asume las condiciones de ENCARGADO del tratamiento cuando EL BANCO entrega o pone a disposición de manera directa o indirecta de EL PROVEEDOR información que contenga datos personales en virtud de una relación jurídica que los vincula. Del mismo modo, asume las condiciones de ENCARGADO cuando genera o recopila datos personales en el marco del presente contrato.
- f. EL ENCARGADO únicamente realizará el tratamiento de datos personales siguiendo las instrucciones de EL BANCO y para los fines específicos del presente Contrato, sin que pueda decidir por cuenta propia la finalidad o los medios del tratamiento.

#### 16.2 Obligaciones generales de EL ENCARGADO

EL ENCARGADO se compromete a cumplir con la normativa de protección de datos personales, así como implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias evitando su alteración, pérdida, tratamiento, acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos.

- a. Los datos contenidos en los bancos de datos encargados son de propiedad exclusiva de EL BANCO, esta titularidad se extiende a las recopilaciones, generaciones, elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los datos entregados, realice EL ENCARGADO de acuerdo con los servicios que presta. Las partes declaran que estos datos son confidenciales, por lo que están sujetos al más estricto secreto profesional, incluso una vez finalizada toda relación contractual entre las partes derivada de los servicios prestados.
- b. EL ENCARGADO se obliga a utilizar los datos personales proporcionados por EL BANCO, así como aquellos que se generen o recopilen con motivo de la prestación del servicio contratado, exclusivamente para las finalidades establecidas en el presente contrato y conforme a las instrucciones que emita EL BANCO. En ningún caso podrá emplear dichos datos para fines propios o para propósitos distintos a los expresamente contemplados en este contrato.
- c. Cuando EL ENCARGADO recopile directamente datos personales, deberá obtener consentimiento informado, conservar evidencia documental y acreditar que fue otorgado conforme al artículo 13 de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- d. EL ENCARGADO garantiza que las personas autorizadas para acceder a los Bancos de Datos Personales se hayan comprometido, de forma expresa, a respetar la confidencialidad a través de una declaración jurada suscrita, lo cual debe encontrarse documentado y encontrarse a disposición de EL BANCO.
- e. EL ENCARGADO solo concederá el acceso a los datos personales tratados en nombre de EL BANCO a personas bajo la autoridad de EL ENCARGADO que se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una

obligación legal de confidencialidad y solo si necesitan conocerlos. La lista de personas a quienes se haya concedido el acceso debe ser objeto de revisiones periódicas. Sobre la base de esta revisión, podrá retirarse el acceso a los datos personales si este acceso ya no es necesario, y, en consecuencia, esas personas ya no podrán acceder a los datos personales, asegurando que solo los empleados autorizados manejen los datos necesarios para el cumplimiento del servicio y con sujeción al secreto profesional y confidencialidad que no se extingue con la culminación del contrato.

- f. EL ENCARGADO se encuentra prohibido de transferir a terceros los datos personales recibidos o recopilados sin autorización previa por escrito de EL BANCO.
- g. EL ENCARGADO se encuentra prohibido de subcontratar el tratamiento de los datos personales proporcionados, generados o recopilados con motivo de la prestación del servicio contratado, salvo autorización previa, expresa y por escrito de EL BANCO, debiendo el subcontratista cumplir las mismas obligaciones aquí establecidas, siendo solidariamente responsable con EL ENCARGADO frente a EL BANCO.
- h. EL ENCARGADO debe implementar un Plan de Capacitación Anual para el personal que tiene acceso a los bancos de datos personales o se encarguen del tratamiento de los datos personales, con el objetivo de capacitarlos y entrenarlos en el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y buenas prácticas para el tratamiento de la información y medidas de seguridad aplicables. Este Plan de Capacitación debe estar orientado al cumplimiento de la normativa vigente y a las obligaciones establecidas en el presente contrato, asimismo, debe estar documentado y las evidencias de su ejecución deben conservarse durante cinco (5) años y estar a disposición de EL BANCO.
- i. EL ENCARGADO debe implementar un Plan de Inducción para el personal nuevo bajo las mismas condiciones mencionadas en el numeral precedente.
- j. EL ENCARGADO y EL BANCO deben designar y acreditar a una persona de contacto, para cualquier comunicación y coordinación referente al tratamiento de los datos que se viene realizando en cumplimiento del presente contrato. EL ENCARGADO y EL BANCO se encuentran obligados a informar inmediatamente de cualquier cambio de la persona de contacto. Los datos de la persona de contacto (nombres y apellidos, número de documento de identidad, cargo y correo electrónico) serán entregados a su contraparte al día hábil siguiente de la firma del presente Contrato, mediante el envío de un correo electrónico u otro medio que permita acreditar la entrega de dichos datos.
- k. Las PARTES convienen que EL ENCARGADO mantendrá indemne, defenderá y eximirá de responsabilidad a EL BANCO de toda demanda, queja o reclamo, ya sea administrativo, arbitral, judicial o extrajudicial, que pudiera ser interpuesto por cualquier tercero, como resultado del incumplimiento de las obligaciones de EL ENCARGADO pactadas en esta cláusula, incluidos los daños directos, indirectos, lucro cesante y sanciones administrativas, sin limitación alguna EL ENCARGADO se obliga a reembolsar íntegramente las costas, costos y cualquier importe que tenga que pagar EL BANCO para hacer frente a acciones judiciales, extrajudiciales o administrativas iniciadas en su contra, como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones pactadas en esta cláusula. Esta obligación se extiende a las indemnizaciones, multas o cualquier pago que EL BANCO sea requerido a pagar, ya sea por una autoridad judicial o administrativa, por resolución o sentencia en última instancia, por haber sido declarado responsable solidario que se originen como consecuencia

del incumplimiento de las obligaciones pactadas en esta cláusula a cargo de EL ENCARGADO.

- I. Si como consecuencia de los eventos señalados en los párrafos anteriores una autoridad judicial o administrativa requiere a EL BANCO el pago de cualquier suma de dinero, ésta comunicará el requerimiento de pago a EL ENCARGADO debiendo adjuntar a dicho requerimiento copia legalizada o certificada de la sentencia o resolución correspondiente, expedida en última instancia, solicitando su cancelación en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. En el caso que vencido el plazo sin que se haya cancelado el importe respectivo, EL BANCO quedará autorizado automáticamente a debitar el importe adeudado de la(s) factura(s) que tuviera pendiente de cobro EL ENCARGADO por la prestación de EL SERVICIO, quedando de este modo automáticamente compensada la suma adeudada. Este mismo procedimiento se aplicará para el reembolso de los gastos que haya incurrido EL BANCO por la tramitación del proceso o procedimiento, presentando EL BANCO una liquidación de los gastos debidamente sustentado. En caso no existan facturas por debitar para efectos de hacer el cobro respectivo, EL BANCO iniciará las acciones legales respectivas.

#### 16.3 Obligaciones sobre Flujo Transfronterizo

EL ENCARGADO se obliga a comunicar a EL BANCO si realiza flujo transfronterizo de datos personales en el marco del presente contrato, debiendo indicar el lugar y nombre de la empresa, comprometiéndose a garantizar que la información que contenga datos personales que se transmita y/o transfiera entre el Perú y cualquier otro país, a causa directa o indirecta del servicio o producto contratado, mantiene y mantendrá los niveles de protección adecuados garantizando el nivel suficiente de protección para los datos personales que se vayan a tratar conforme a la Ley N° 29733, su reglamento, directivas y normas conexas, de manera tal que garanticen el nivel de seguridad apropiado para abordar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Si los países a los que se van a transferir los datos no garantizan un nivel de protección adecuado, EL ENCARGADO deberá acreditar que el tratamiento está en disposición de ofrecer garantías adecuadas y, en todo caso, garantizar que los interesados cuenten con derechos exigibles y acciones legales efectiva.

#### 16.4 Obligaciones de seguridad

- a. EL ENCARGADO se obliga a implementar, como mínimo, los siguientes controles de seguridad para el tratamiento de datos personales con motivo de la prestación del servicio contratado:

##### **Controles para mantener las áreas seguras**

|                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perímetros de seguridad que protegen áreas donde se realice el tratamiento de datos personales.                                                                                                                                         |
| Controles apropiados de ingreso para asegurar que se le permita el acceso solo al personal autorizado.                                                                                                                                  |
| Sistema contra desastres naturales, ataque maliciosos o accidentes.                                                                                                                                                                     |
| Procedimientos para el trabajo en áreas seguras.                                                                                                                                                                                        |
| Control de puntos de acceso, áreas de despacho, carga y otros donde personas no autorizadas pueden ingresar al local, y de ser el caso aislar las instalaciones de procesamiento de la información para evitar el acceso no autorizado. |

### **Controles para mantener los equipos seguros dentro y fuera de las instalaciones**

|   |                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Ubicación y protección de equipos para reducir los riesgos de amenazas y peligros ambientales, así como las oportunidades para el acceso no autorizado.                         |
| 2 | Protección de equipos contra fallas de electricidad y otras alteraciones causadas por desperfectos en los servicios de suministro.                                              |
| 3 | Protección de interceptación, interferencia y/o daño del cableado de energía y telecomunicaciones que llevan datos o servicios de información de soporte.                       |
| 4 | Imposibilidad de retirar equipos, información o software sin la autorización previa.                                                                                            |
| 5 | Asegurar, antes de su disposición o reutilización, que los equipos que contengan medios de almacenamiento de datos sensibles, hayan sido eliminados o sobre escritos.           |
| 6 | Asegurar que los equipos informáticos cuenten con protección apropiada en caso sean desatendidos por los usuarios.                                                              |
| 7 | Implementación de una política de escritorio y pantalla limpios de papeles y de medios de almacenamiento removibles, para las instalaciones de procesamiento de la información. |

### **Controles para garantizar la generación de copias de respaldo seguras y continuas y verificación de integridad de las mismas**

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Las copias de respaldo se realizan con una frecuencia semanal como mínimo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos personales. Dicho procedimiento debe contar con las medidas de seguridad para su almacenamiento, transferencia y destrucción si fuese el caso. |
| 2 | Se debe verificar la integridad de los datos almacenados en las copias respaldo, incluyendo, de ser el caso, la recuperación completa ante una interrupción o daño que garantice el retorno al estado en el que se encontraba al momento en que se produjo la interrupción o daño.                              |

### **Controles para Transferencia lógica o electrónica de los datos personales**

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | El intercambio de datos personales desde los ambientes de procesamiento o almacenamiento hacia cualquier destino fuera de las instalaciones físicas de la entidad, solo procede con la autorización del titular del banco de datos personales y se realiza utilizando los medios de transporte autorizados por el mismo, implementando las medidas necesarias (entre las que se encuentran el cifrado de datos, uso de firmas y certificados digitales, checksum de verificación, entre otros) para evitar el acceso no autorizado, pérdida o corrupción durante el tránsito hacia su destino. |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Controles para almacenamiento de documentación no automatizada**

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen datos personales contenidos en documentos no automatizados son protegidos con puertas dotadas de sistemas de apertura mediante llave u otro dispositivo equivalente.                                                                                                                                                                                                                  |
| 2 | Las áreas en las que se encuentren los datos personales permanecen cerradas cuando no sea preciso el acceso a los documentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3 | Todas las llaves o mecanismos de apertura deben ser asignadas de manera formal, y de ser el caso, deben contar con procedimientos de traspaso y asignación. Si por las características de los locales que se dispusiera no fuera posible mantener cerradas las áreas donde se encuentran los armarios, archivadores u otros elementos en los que se almacenen documentos no automatizados con datos personales, se deben adoptar las medidas alternativas. |

### **Controles para la copia o reproducción de documentación automatizada y**

**no automatizada**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | La generación de copias o la reproducción de los documentos que contienen datos personales, únicamente pueden ser realizadas bajo el control del personal autorizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Debe procederse a la destrucción de las copias o reproducciones desechadas de forma que se evite el acceso a la información contenida en las mismas o su recuperación posterior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| a. Cuando el ENCARGADO realice el tratamiento de datos personales a través de medios digitales, debe tener documentado e implementado, como mínimo, los siguientes controles de seguridad adicionales:                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | El control de acceso a los datos personales que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Gestión de accesos desde el registro de un usuario hasta su eliminación o baja, incluyendo eventualidades periódicas como periodos vacacionales o permisos esporádicos.</li> <li>II. Procedimientos de identificación y autenticación.</li> <li>III. Gestión de los privilegios asignados a dicho usuario, incluyendo la verificación periódica de los mismos, que debe ser ejecutado periódicamente en un intervalo mínimo de tiempo semestral.</li> <li>IV. Mecanismos de autenticación del usuario ante el sistema que implica la asignación de uso de usuario contraseña, uso de certificados digitales, tokens, entre otros.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | El monitoreo y revisión periódica de las medidas de seguridad y los planes de capacitación del personal, dependiendo de sus roles y responsabilidades, respecto al tratamiento de datos personales que efectúan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | La generación y el mantenimiento de registros que provean evidencia de las interacciones con los datos lógicos, incluyendo para los fines de la trazabilidad, la información de cuentas de usuario con acceso al sistema, horas de inicio y cierre de sesión y acciones referidas a procesamiento, visualización, modificación, eliminación, importación y exportación de datos personales. Estos registros deben ser legibles, oportunos y tener un procedimiento de disposición, almacenamiento, transferencia, destrucción una vez que los registros ya no sean útiles y generarse y/o ejecutarse de manera periódica. Dichos registros deben conservarse por un periodo mínimo de dos (2) años. Los registros de interacción lógica correspondientes a trazabilidad de las acciones realizadas por los operadores de los sistemas empleados para realizar el tratamiento de los datos personales deben generarse de manera continua y deben encontrarse disponibles de manera inmediata. |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Las medidas de seguridad que impidan al personal no autorizado la generación de copias o la reproducción de documentos digitales que contengan datos personales. En el caso de uso de sistemas, aplicaciones de mensajería instantánea, uso de cuentas de correo electrónico y/o redes sociales no institucionales, estos deben ser debidamente aprobados y formalmente establecidos, a efectos de evitar generar riesgos y transferencias no autorizadas de datos personales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| b. En caso de que el servicio objeto del presente contrato sea calificado como un servicio de tipo Software as a Service (SaaS), EL ENCARGADO, deberá acreditar y mantener vigente durante toda la vigencia del contrato, la certificación ISO/IEC 27001, PCI-DSS u otro estándar de seguridad de información equivalente o superior, que deberá ser previamente aprobado por EL BANCO. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| c. EL ENCARGADO deberá evaluar al menos una vez al año la eficacia de los controles de seguridad implementados, documentando los resultados y planes de mejora. La evaluación deberá estar documentada y encontrarse a disposición de EL BANCO.                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| d. Independientemente de lo señalado en la presente cláusula referente a "Obligaciones de Seguridad", EL ENCARGADO deberá garantizar, en todo momento y durante la vigencia del contrato, las medidas de seguridad adecuadas para cautelar los datos personales que EL BANCO le proporcione, así como aquellos generados o recopilados en el marco del presente Contrato.               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**16.5 Obligaciones para la notificación de incidentes de seguridad de datos personales**

- a. EL ENCARGADO informará de forma inmediata a EL BANCO a través de los correos electrónicos [seguridad-digital@bn.com.pe](mailto:seguridad-digital@bn.com.pe) y [proteccion.datos.personales@bn.com.pe](mailto:proteccion.datos.personales@bn.com.pe) sobre cualquier incidente de seguridad de los datos personales, que sean detectados o respecto de los cuales exista sospecha fundada de que los sistemas, soportes o datos hayan sido comprometidos o utilizados sin autorización, así como de cualquier vulneración o sospecha de vulneración que pueda ocasionar la destrucción, pérdida, alteración ilícita, comunicación o exposición no autorizada de dichos datos personales.
- b. EL ENCARGADO deberá proporcionar un informe de auditoría del incidente a EL BANCO que identifique la causa del incidente e incluya revisiones forenses de las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo y toda la evidencia documentada. El informe deberá ser remitido en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de identificado el incidente o de haber tenido la sospecha fundada de la ocurrencia y deberá contener, como mínimo, la información establecida en el artículo 34° numeral 2 del Reglamento de Protección de Datos Personales, así como aquella requerida en los formularios y formatos oficiales aprobados por las autoridades correspondientes.
- c. En caso EL ENCARGADO no pueda entregar toda la información en el plazo señalado en la cláusula anterior, deberá entregarla de manera progresiva, asumiendo EL ENCARGADO toda responsabilidad por la demora en la entrega.
- d. EL ENCARGADO mantendrá una bitácora actualizada de incidentes y reportará semestralmente a EL BANCO los eventos registrados, indicando medidas de mitigación y estado de cierre.

#### 16.6 Obligaciones para el ejercicio de derechos de los titulares de datos personales

- a. EL ENCARGADO recibirá cualquier solicitud de ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o revocatoria y deberá trasladarlo a EL BANCO en un plazo no mayor a un (01) día hábil de recibido, a través del siguiente correo: [proteccion.datos.personales@bn.com.pe](mailto:proteccion.datos.personales@bn.com.pe) para que este pueda brindar la atención correspondiente.
- b. El ENCARGADO deberá notificar al solicitante del traslado al que se refiere el numeral anterior, el mismo día en que esta se realice.
- c. EL ENCARGADO llevará un registro actualizado de las solicitudes recibidas y las fechas de traslado a EL BANCO.

#### 16.7 Obligaciones para el uso de inteligencia artificial

- a. Cuando EL ENCARGADO utilice inteligencia artificial para procesar datos personales proporcionados por EL BANCO o generados o recopilados como parte del servicio, se obliga a cumplir con la Ley N° 31814 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 115-2025-PCM y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- b. EL ENCARGADO comunicará al EL BANCO de forma inmediata, bajo responsabilidad, cuando utilice inteligencia artificial para procesar datos personales que han sido proporcionados, así como aquellos generados o recopilados con motivo de la prestación del servicio contratado.
- c. EL ENCARGADO se encuentra prohibido de usar sistemas basados en inteligencia artificial calificados como de uso indebido según la normativa vigente.

- d. EL ENCARGADO deberá garantizar que los sistemas basados en inteligencia artificial usados sean auditables, trazables y explicables, y que no generen sesgos o tratamientos discriminatorios.

16.8 Obligaciones sobre revisiones y/o auditorías.

- a. EL BANCO directamente o a través de terceros contratados, podrá, en cualquier momento, de forma presencial o electrónica revisar o auditar a EL ENCARGADO sobre las medidas de seguridad aplicadas en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directivas y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias. De comprobarse algún incumplimiento por parte de EL ENCARGADO, se enviará previamente una comunicación informando dicha situación, otorgándole un plazo para su cumplimiento. De persistir el incumplimiento EL BANCO podrá, de considerarlo necesario, interponer las acciones legales a que hubiera lugar, sin perjuicio de tener la facultad de proceder con la resolución del presente contrato de forma automática y de pleno derecho, conforme al artículo 1430 del Código Civil. EL ENCARGADO será responsable por cualquier perjuicio que se cause a EL BANCO como consecuencia directa e indirecta del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se desprenden de la presente cláusula.
- b. Las auditorías e inspecciones se podrán realizar en cualquier local donde exista información, archivos o datos de EL BANCO o se preste el servicio, incluidas las sedes de EL ENCARGADO.
- c. Las auditorías se efectuarán previa notificación a EL ENCARGADO y con un preaviso de cinco (5) días naturales, salvo que EL BANCO comunique a EL ENCARGADO circunstancias de urgencia en las que prevalecerá un preaviso inferior determinado a tal efecto por EL BANCO.
- d. En ningún caso el hecho de que EL BANCO haya realizado una auditoría a EL ENCARGADO liberará a este último de la responsabilidad del cumplimiento de sus obligaciones ante autoridades y terceros que se puedan haber visto afectados con el incumplimiento.

16.9 Obligaciones para la entrega y supervisión de datos personales.

- a. Al finalizar el contrato, EL ENCARGADO queda obligado a entregar la información sobre los datos personales que fue proporcionado EL BANCO, generado o recopilado en el marco del presente contrato por EL BANCO.
- b. Cuando EL ENCARGADO realice la entrega de los datos personales debe cumplir con eliminar todos los datos personales proporcionados por EL BANCO, así como los generados o recopilados en el marco del presente contrato, y suprimirá de forma segura las copias existentes, acreditando la eliminación a través de un certificado de destrucción (mediante técnicas de borrado seguro o destrucción física certificada) del banco de datos.
- c. El ENCARGADO puede conservar una copia de los datos, una vez culminado el contrato, con los datos debidamente bloqueados e informando de ello a EL BANCO mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación como máximo dos (2) años. La apertura solo será autorizada por EL BANCO o autoridad competente.

16.10 Obligaciones de EL BANCO como responsable del tratamiento.

- a. EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO asegura que tiene el consentimiento de los titulares de los datos personales contenidos en los

bancos de datos personales que se le entregan en encargo a EL ENCARGADO, o que estos datos se encuentran en alguna de las excepciones establecidas en el art. 14 de la Ley de Protección de Datos Personales

- b. EL BANCO se obliga a proporcionar a EL ENCARGADO el acceso a los bancos de datos necesarios en el marco del presente contrato.
- c. EL BANCO está en la obligación de indicar, mediante un documento escrito y cada vez que transmita datos a EL ENCARGADO cuáles fueron las condiciones en las que el titular de los datos brindó su consentimiento o si estos fueron recopilados de una fuente pública, indicando el origen de la fuente.

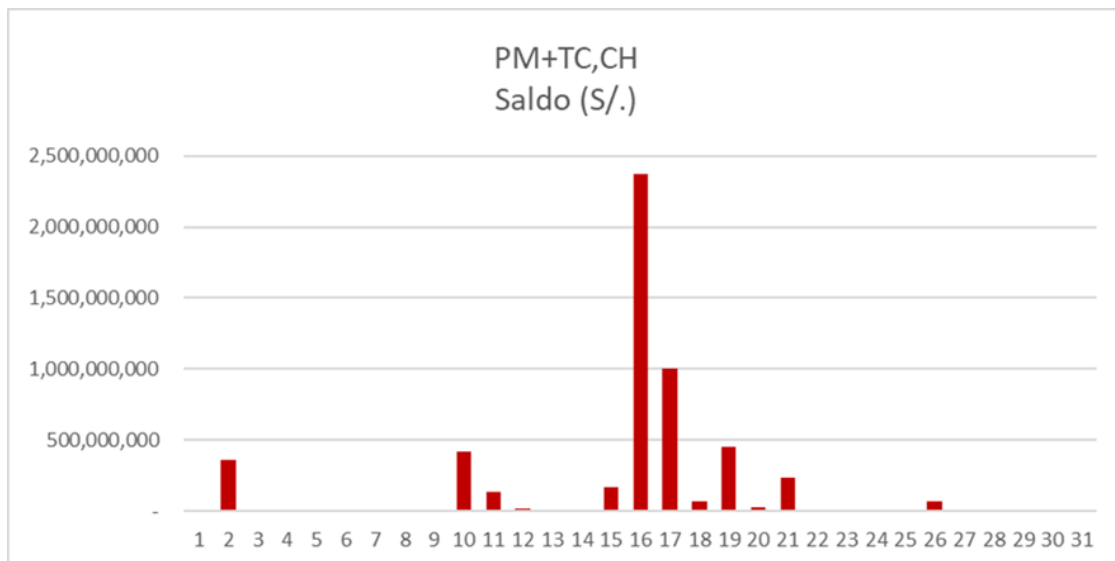
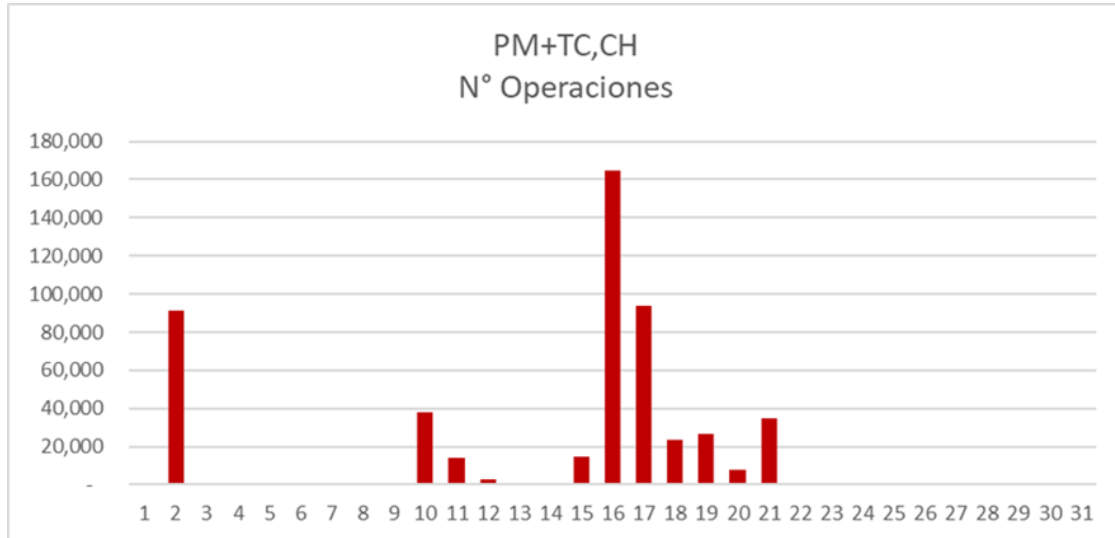
#### 16.11 Resolución del contrato.

- a. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de EL ENCARGADO mencionadas en la presente cláusula sobre Protección de Datos Personales podrá ser causal de resolución del contrato de forma automática y de pleno derecho, conforme al artículo 1430 del Código Civil.

## ANEXO A

### MESA DE COBRANZA

**DISTRIBUCION OPERACIONES VENCIDAS Y SALDO POR FECHA (día del mes)**  
**TRAMO COBRANZA TEMPRANA (de 1 a 30 días de vencido)**  
**PROMEDIO MENSUAL ENERO A DICIEMBRE 2024**



## ANEXO B

Equipos Multifuncional necesarios para la atención del servicio (exclusivo para el servicio)

*Tabla 1 Equipos necesarios para la atención del servicio*

| Característica                                 | Descripción                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Función                                        | Escaneo a color<br>Copiado<br>Envío de fax<br>Impresión a color.                                                                                                                           |
| Tecnología de impresión                        | Láser Monocromo y color.                                                                                                                                                                   |
| Resolución de impresión                        | 1200 Image Quality.<br>1200 x 1200 dpi<br>2400 Image Quality<br>600 x 600 dpi.                                                                                                             |
| Pantalla                                       | Pantalla táctil a color.                                                                                                                                                                   |
| Red Ethernet                                   | Si.                                                                                                                                                                                        |
| USB Directo                                    | Si.                                                                                                                                                                                        |
| Procesador                                     | 400 - 600 MHz.                                                                                                                                                                             |
| Memoria mínima                                 | 128 MB.                                                                                                                                                                                    |
| Impresión dúplex (2 caras)                     | Dúplex integrado.                                                                                                                                                                          |
| Tamaños de Papel Soportados                    | Sobre 10<br>Sobre 7 ¾<br>Sobre 9<br>A4<br>A5<br>A3<br>Sobre B5<br>Sobre C5<br>Sobre DL<br>Tarjeta A6<br>Ejecutivo<br>Folio<br>JIS-B5<br>Legal<br>Carta<br>Statement<br>Universal<br>Oficio |
| Tipos de Papel Soportados                      | Cartulina<br>Sobres<br>Etiquetas de papel<br>Papel normal<br>Transparencias<br>Consulte la Guía de Tarjetas y Etiquetas                                                                    |
| Capacidad de Entrada de Papel, Estándar: Hasta | 300 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2                                                                                                                                                          |
| Capacidad de Entrada de Papel, Máxima: Hasta   | 850 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2                                                                                                                                                          |
| Capacidad de Salida del Papel, Estándar: Hasta | 150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2                                                                                                                                                          |
| Capacidad de Salida de Papel, Máxima: Hasta    | 150 hojas bond de 20 lb o 75 g/m2                                                                                                                                                          |
| Sistemas Operativos Soportados                 | Microsoft Windows XP<br>Microsoft Windows XP x64<br>Microsoft Windows 7<br>Microsoft Windows 7 x64<br>Microsoft Windows 10                                                                 |

|                             |                                                                               |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Protocolo de Soporte de Red | TCP/IP<br>IPX/SPX<br>AppleTalk<br>Lex Link (DLC)<br>TCP/IP IPv6<br>TCP<br>UDP |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

## ANEXO C

Equipos Auriculares o Headphone para la atención del servicio (exclusivo para la atención)

*Equipos Auriculares o Headphone para la atención del servicio*

| Característica      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interfaz            | USB de alta velocidad compatible con USB 2.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Auricular           | USB digital.<br>Control de volumen.<br>Micrófono unidireccional con cancelación de ruido acústico.<br>Micrófono con movimiento de 180 grados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Características     | Anulación activa del ruido.<br>Protección para los oídos.<br>Tecnología Smart Sensor.<br>Calidad de audio profesional.<br>Controles on line.<br>Ecualizador dinámico: respuesta de frecuencia del micrófono de 100 Hz-8 kHz óptima para telefonía de voz de banda ancha (hasta 6800 Hz).<br>Salida estéreo de alta fidelidad desde 20 Hz - 20 kHz.<br>Procesamiento de señal digital (DSP) mejorado.<br>La protección contra sobresaltos acústicos detecta y elimina cualquier subida repentina del sonido y limita el nivel a 105 dBA; la medición de la media ponderada de tiempo (TWA) evita que los niveles medios de exposición al ruido superen los 85 dBA (sólo PC)<br>Las luces de la almohadilla indican a sus compañeros que está ocupado con una llamada. |
| Sistemas Operativos | Microsoft Windows XP.<br>Microsoft Windows XP x64.<br>Microsoft Windows 7.<br>Microsoft Windows 7 x64.<br>Microsoft Windows 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**NOTA:** El PROVEEDOR ganador será el responsable de la reposición de equipos (auriculares, equipo de teléfono, PCs, equipo multifuncional) en caso de deterioro o desgaste por el uso.

## **ANEXO D**

### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL AMBIENTE DE CALL CENTER**

El ambiente implementado por el PROVEEDOR ganador para el Call Center deberá contar con las siguientes especificaciones técnicas.

- ✓ El PROVEEDOR ganador deberá administrar los marcadores predictivos, progresivos y manuales, el uso del mismo será definido según la necesidad de cada campaña de ventas/cobranzas masivas, durante un determinado periodo en el tiempo.
- ✓ El PROVEEDOR ganador deberá supervisar la grabación de todas las llamadas entrantes y salientes provista por el PROVEEDOR del IVR del BANCO, además de su correcto almacenamiento.

Se precisa que un enlace dedicado del tipo MPLS, no es un enlace VPN.

Se debe establecer cifrado de datos en el intercambio de información entre el BANCO y el PROVEEDOR ganador.

El PROVEEDOR ganador deberá incluir todo el equipamiento necesario para la correcta operatividad del enlace y comunicación con la Central Telefónica del BN.

Los tiempos de respuesta para la atención de problemas informáticos no deben superar las 24 horas.

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

| A                                                                                                                                                                        | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A.1                                                                                                                                                                      | EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                          | <p><u>Requisitos para ambas mesas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un (01) equipo multifuncional a colores (escáner, impresora y fotocopidora), ver características técnicas mínimas en el Anexo B.</li><li>• Auriculares o Headphone para el personal asignado a la prestación del servicio de la mesa de cobranza, ver características técnicas mínimas en el Anexo C.</li></ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <table><tr><th>Importante</th></tr><tr><td><b><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes</i></b></td></tr></table> | Importante | <b><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes</i></b> |
| Importante                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                                                                                                                                          |
| <b><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes</i></b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                                                                                                                                                          |

| A.2                                                                                                                                                    | INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                        | <p><u>Requisitos:</u><br/>02 ambientes cerrados asignados en exclusividad para la ejecución de los servicios de la Mesa de Cobranzas y Mesa Comercial respectivamente, los cuales deben cumplir con el reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo y normativas vigentes relacionadas a la infraestructura y aforo, o de acuerdo a la cantidad de posiciones implementadas para la atención del servicio. Estos ambientes deberán estar ubicados en Lima metropolitana o la provincia constitucional de El Callao.</p> <p><u>Acreditación:</u><br/>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</p> <table><tr><th>Importante</th></tr><tr><td>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</td></tr></table> | Importante | En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes. |
| Importante                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |                                                                                                                                                        |
| En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |                                                                                                                                                        |
| A.3                                                                                                                                                    | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                                                                                                                                                        |
| A.3.1                                                                                                                                                  | FORMACIÓN ACADÉMICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                        | <p><u>Requisitos</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un (01) Jefe de Proyecto (para ambas mesas): Profesional titulado en Ingeniería de la especialidad de Sistemas o Telecomunicaciones o Informática o Electrónica, Industrial o Estadístico.</li><li>• Un (01) Supervisor de Cobranza: Mínimo Grado de Bachiller en las carreras de comunicación o derecho o economía o administración o ingeniería industrial o de sistemas.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                                                                                                                                                        |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dos (02) Supervisores de Ventas (01 para venta telefónica y 01 para venta presencial): Bachiller en las carreras de comunicación o contabilidad o derecho o economía o administración o ingeniería industrial o de sistemas</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u><br/>Copia simple del título y/o grado académico solicitado.</p> |
| <b>A.3.<br/>2</b> | <b>CAPACITACION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                   | <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Proyecto: Contar con Certificación PMP vigente al momento de la presentación de la oferta.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u><br/>Se acreditará con copia simple del Certificado, Constancia u otro documento que lo acredite fehacientemente.</p>                                           |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.4</b> | <b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|            | <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un (01) Jefe de Proyecto (para ambas mesas): Cinco (05) años de experiencia mínima como jefe de proyectos de TI relacionados a implementaciones de Contact Center.</li> <li>Supervisor de Cobranza: Cuatro (04) años como supervisor en la gestión integral de cobranza en carteras preventiva, temprana para la recuperación de créditos en entidades financieras.</li> <li>Dos (02) Supervisores de Ventas: Cuatro (04) años como supervisor de ventas en entidades del sistema financiero o retail</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u><br/>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>B.</b>  | <b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|            | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto total facturado por la contratación y prestación de servicios iguales o similares en empresas del Sistema financiero peruano según se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S/ 5'000,000 (CINCO MILLONES DE SOLES) como mínimo en la gestión de cobranza de créditos de consumo (vencidos o castigados) en empresas del Sistema financiero peruano. No se considerará dentro de la experiencia del proveedor los contratos de compra/venta de cartera, y</li> <li>S/ 15'000,000 (QUINCE MILLONES DE SOLES) como mínimo en facturación por ventas en Contact Center o; 7.5 millones de la facturación por servicios de Contact Center de ventas y 7.5 millones de la facturación por otros servicios de Contact Center como: atención de consultas telefónicas y/o atención de reclamos telefónicos y/o venta de campo presencial y/o servicios similares. Se consideran servicios similares a los siguientes: Administración de personal en el rubro de outsourcing en canales de atención (telefónico, virtual, presencial o móvil) y/o servicio de atención al cliente como canales de atención.</li> </ul> <p>Las contrataciones deben corresponder a los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato. Sólo se considerará como experiencia el porcentaje asumido en el contrato.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, se deberá adjuntar la documentación sustentatoria correspondiente</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Anexo N° 2  
**PROYECTO DE CONTRATO**

**CONTRATO DE SERVICIO FINANCIERO N.° \_\_\_\_-2026-BN**

**SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING PARA LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y GESTIÓN COMERCIAL DEL BANCO DE LA NACIÓN**

Conste por el presente documento el Contrato de Servicio Financiero que celebran:

**BANCO DE LA NACIÓN**, con RUC N.° \_\_\_\_\_, con domicilio en Av. Javier Prado Este N.° \_\_\_\_, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, debidamente representado por la Gerencia de Administración y Logística, a quien en adelante se le denominará **EL BANCO**; y, \_\_\_\_\_, identificada con RUC N.° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, debidamente representada por \_\_\_\_\_, identificado con DNI N.° \_\_\_\_\_, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N.° \_\_\_\_\_, a quien en adelante se le denominará **EL PROVEEDOR**; en los términos y condiciones siguientes:

---

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

1.1 EL BANCO requiere contratar un servicio especializado para la gestión integral de cobranzas y gestión comercial mediante la modalidad de outsourcing.

1.2 Como resultado del Concurso de Méritos convocado conforme a la Directiva de Contratación de Servicios Financieros del Banco de la Nación, EL PROVEEDOR resultó adjudicatario de la Buena Pro.

1.3 Forman parte integrante del presente contrato:

- Bases Integradas.
- Términos de Referencia.
- Oferta Técnica.
- Oferta Económica.
- Acta de Otorgamiento de Buena Pro.
- Documentos presentados para la suscripción contractual.

---

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO**

EL PROVEEDOR se obliga a prestar a favor de EL BANCO el: “Servicio de Gestión Integral mediante la modalidad de Outsourcing para la Gestión de Cobranzas y Gestión Comercial del Banco de la Nación”, comprendiendo:

- a) Servicio de Gestión Integral para la Mesa de Cobranzas.
- b) Servicio de Gestión Integral para la Mesa Comercial.
- c) Servicio de envío de comunicaciones físicas y electrónicas masivas.

Todo ello conforme a los Términos de Referencia que forman parte del presente contrato, en el **Anexo 1**.

---

**CLÁUSULA TERCERA: FINALIDAD DEL SERVICIO**

La finalidad del servicio es:

- Efectuar la cobranza preventiva y temprana de la cartera minorista.
  - Comercializar productos de Banca Minorista.
  - Mejorar la experiencia del cliente.
  - Contribuir a la calidad de la cartera crediticia.
  - Masificar el acceso y uso de los canales alternos.
- 

#### **CLÁUSULA CUARTA: PLAZO CONTRACTUAL**

**4.1** El plazo de ejecución del servicio es de **treinta y seis (36) meses**.

**4.2** El plazo comprende:

**Fase 1** Implementación tecnológica e infraestructura, Duración: 30 días calendario.

**Fase 2** Capacitación y transferencia de conocimientos, Duración: 20 días calendario.

**Fase 3** Prestación operativa del servicio, Duración: 36 meses.

**Transferencia de Servicio.** Hasta 30 días calendario, incluidos dentro de la vigencia contractual.

---

#### **CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR**

EL PROVEEDOR se obliga a:

- a) Prestar el servicio de manera continua.
  - b) Cumplir los niveles de servicio (SLA).
  - c) Proporcionar infraestructura física y tecnológica.
  - d) Asumir todos los costos operativos.
  - e) Garantizar disponibilidad del servicio.
  - f) Implementar planes de contingencia y continuidad.
  - g) Mantener personal capacitado y certificado.
  - h) Cumplir la normativa SBS aplicable.
  - i) Cumplir la Ley de Protección de Datos Personales.
  - j) Respetar el secreto bancario.
  - k) Entregar los reportes e informes establecidos en los Términos de Referencia.
  - l) Facilitar auditorías y supervisiones efectuadas por EL BANCO o por la SBS.
- 

#### **CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DE EL BANCO**

EL BANCO se obliga a:

- a) Proporcionar la información necesaria para la ejecución del servicio.
  - b) Brindar acceso a las plataformas autorizadas.
  - c) Designar responsables funcionales del servicio.
  - d) Otorgar conformidad a las prestaciones ejecutadas cuando corresponda.
  - e) Efectuar el pago conforme a las condiciones pactadas.
- 

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: PRECIO Y MODALIDAD DE PAGO**

**7.1** La contratación se regula bajo:

- Sistema de precios unitarios.
- Esquema mixto de precios unitarios y porcentajes.

**7.2** El monto contractual asciende a:

**S/** \_\_\_\_\_ (**\_\_\_\_\_ y 00/100 soles**), incluido IGV.

**7.3** Los pagos serán efectuados mensualmente contra:

- Informe de gestión.
- Entregables mensuales.
- Conformidad emitida por el Área Usuaria, conforme a lo establecido en los Términos de Referencia.

**7.4** Las tarifas por cada servicio son las que se detallan en los cuadros del **Anexo 2** del presente contrato.

---

#### **CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO**

EL PROVEEDOR entrega a EL BANCO una Garantía de Fiel Cumplimiento por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual.

La garantía se mantendrá vigente hasta la conformidad final del servicio.

---

#### **CLÁUSULA NOVENA: NIVELES DE SERVICIO**

EL PROVEEDOR deberá cumplir los indicadores operativos, de calidad, productividad, disponibilidad y tiempos de atención establecidos en los Términos de Referencia (Anexo 1).

El incumplimiento dará lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el presente contrato.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: SEGUROS**

EL PROVEEDOR deberá mantener vigentes durante todo el plazo contractual las pólizas y coberturas establecidas en los Términos de Referencia.

Asimismo, deberá acreditar oportunamente la renovación y pago de las referidas pólizas.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD**

EL PROVEEDOR:

- Cumplirá la normativa SBS vigente.
- Mantendrá controles de seguridad informática.
- Implementará mecanismos de monitoreo proactivo.
- Gestionará vulnerabilidades.
- Adoptará medidas de prevención y respuesta ante incidentes.

Toda información de EL BANCO deberá mantenerse protegida y resguardada.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO BANCARIO**

Toda información financiera, operativa, tecnológica, comercial y de clientes a la que tenga acceso EL PROVEEDOR será considerada confidencial.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente incluso después de la culminación del contrato.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

EL PROVEEDOR actuará como **Encargado del Tratamiento de Datos Personales**.

EL BANCO actuará como **Responsable del Tratamiento**.

EL PROVEEDOR se obliga a cumplir todas las obligaciones previstas en:

- Ley N.° 29733.
- Reglamento aprobado por D.S. N.° 016-2024-JUS.
- Términos de Referencia.

La vulneración de esta cláusula constituye causal de resolución contractual.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: PREVENCIÓN DE LA/FT, ANTISOBORNISMO Y ANTICORRUPCIÓN**

EL PROVEEDOR declara:

- Que sus recursos tienen origen lícito.

- Que no se encuentra vinculado a actividades de lavado de activos.
- Que no se encuentra vinculado a financiamiento del terrorismo.
- Que no realizará actos de soborno o corrupción.

El incumplimiento dará lugar a la resolución automática del contrato.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: AUDITORÍAS Y SUPERVISIÓN**

EL BANCO, la SBS, auditores internos, auditores externos o terceros autorizados podrán efectuar revisiones y auditorías durante toda la vigencia contractual.

EL PROVEEDOR brindará todas las facilidades necesarias.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: PROPIEDAD INTELECTUAL**

Toda documentación, reportes, campañas, material gráfico, procedimientos, bases de conocimiento, configuraciones, desarrollos, indicadores y demás entregables generados durante la ejecución del servicio serán de propiedad exclusiva de EL BANCO.

EL PROVEEDOR no podrá utilizarlos o divulgarlos sin autorización previa y escrita de EL BANCO.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SÉTIMA: SUBCONTRATACIÓN**

EL PROVEEDOR no podrá subcontratar total o parcialmente las prestaciones objeto del presente contrato sin autorización previa y expresa de EL BANCO.

La subcontratación autorizada no libera a EL PROVEEDOR de sus responsabilidades contractuales.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: CONTINUIDAD OPERATIVA**

EL PROVEEDOR garantiza la continuidad operativa del servicio y mantendrá vigente un Plan de Continuidad del Negocio y un Plan de Recuperación ante Desastres.

Asimismo, deberá implementar los mecanismos de contingencia establecidos en los Términos de Referencia y comunicar inmediatamente cualquier incidente que afecte la continuidad del servicio.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: ORDEN DE PRELACIÓN DOCUMENTARIA**

En caso de discrepancia entre documentos contractuales, prevalecerá el siguiente orden:

- a) El Contrato y sus Adendas.

- b) Los Términos de Referencia.
  - c) Las Bases Integradas.
  - d) La Oferta Técnica.
  - e) La Oferta Económica.
  - f) Los demás documentos del Expediente de Contratación.
- 

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: PENALIDADES**

Las penalidades aplicables serán aquellas previstas en los Términos de Referencia y demás documentos integrantes del presente contrato.

La aplicación de penalidades no limita el ejercicio de otras acciones que correspondan a EL BANCO.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

EL BANCO podrá resolver el contrato, entre otros supuestos, por:

- a) Incumplimiento grave de obligaciones contractuales.
  - b) Vulneración de normas de seguridad de información.
  - c) Incumplimiento de obligaciones de protección de datos personales.
  - d) Incumplimiento de obligaciones relacionadas con LA/FT.
  - e) Presentación de información falsa.
  - f) Pérdida de condiciones mínimas exigidas para la prestación del servicio.
- 

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA: RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD**

EL PROVEEDOR asumirá plena responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a EL BANCO como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones.

Asimismo, mantendrá indemne a EL BANCO frente a cualquier reclamación de terceros derivada de la ejecución del contrato.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las partes procurarán resolver de manera directa cualquier controversia que se genere durante la ejecución contractual.

De persistir la controversia, será sometida a arbitraje de derecho en la ciudad de Lima, de conformidad con la normativa peruana vigente.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA: DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES**

Las partes señalan como domicilios los indicados en la introducción del presente contrato.

Toda comunicación cursada a dichos domicilios se considerará válidamente efectuada.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMO QUINTA: CONFORMIDAD**

Las partes declaran haber leído íntegramente el presente contrato y expresan su conformidad con todos sus términos.

En señal de conformidad suscriben el presente documento en la ciudad de Lima, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2026.

---

#### **BANCO DE LA NACIÓN**

---

Gerente de Administración y Logística

---

#### **EL PROVEEDOR**

---

Representante Legal

#### **ANEXO 1**

##### **Términos de Referencia**

#### **ANEXO 2**

##### **Propuestas Técnica y Económica de EL PROVEEDOR**

## Formatos

## Formato N° 1

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**  
**Presente.-**

El que se suscribe, [...], Representante Legal de [...], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de en la Ficha N° [...] Asiento N° [...], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

|                      |               |  |  |
|----------------------|---------------|--|--|
| Razón Social :       |               |  |  |
| Domicilio Legal :    |               |  |  |
| RUC :                | Teléfono(s) : |  |  |
| Correo electrónico : |               |  |  |

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la propuesta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal, según corresponda**

Importante

***La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada.***

|                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Importante                                                                   |
| <b>Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:</b> |

**Formato N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**  
**Presente.-**

El que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

|                         |              |  |  |
|-------------------------|--------------|--|--|
| Datos del consorciado 1 |              |  |  |
| Razón Social:           |              |  |  |
| Domicilio Legal:        |              |  |  |
| RUC:                    | Teléfono(s): |  |  |
| Correo electrónico:     |              |  |  |

|                         |              |  |  |
|-------------------------|--------------|--|--|
| Datos del consorciado 2 |              |  |  |
| Razón Social:           |              |  |  |
| Domicilio Legal:        |              |  |  |
| RUC:                    | Teléfono(s): |  |  |
| Correo electrónico:     |              |  |  |

|                           |              |  |  |
|---------------------------|--------------|--|--|
| Datos del consorciado ... |              |  |  |
| Razón Social:             |              |  |  |
| Domicilio Legal:          |              |  |  |
| RUC:                      | Teléfono(s): |  |  |
| Correo electrónico:       |              |  |  |

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

..... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la propuesta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante común  
del consorcio**

Importante

**La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada.**

**Formato N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIR REQUISITOS PARA SER POSTOR**

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**  
**Presente.-**

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el proceso de concurso de méritos ni para contratar con el Estado.
- iii. Que mi información (en caso de que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, se encuentra actualizada.
- iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- v. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del proceso de concurso de méritos.
- vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente proceso de concurso de méritos.
- viii. Comprometerme a mantener la propuesta presentada durante el proceso de concurso de méritos y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

|            |
|------------|
| Importante |
|------------|

|                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.</i></b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Formato N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS  
DE REFERENCIA: REQUISITOS, CARACTERISTICAS Y  
CONDICIONES TECNICAS**

**Señores  
COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS  
Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN  
Presente.-**

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del proceso de concurso de méritos de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el **Servicio de Gestión Integral mediante la modalidad de Outsourcing para la gestión de Cobranzas y Gestión Comercial del Banco de la Nación**, de conformidad con los requisitos, características y condiciones técnicas que se indican en Anexo N° 01 - Términos de Referencia de las bases; así como, los documentos derivados del proceso de concurso de méritos que establezcan obligaciones para las partes.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Formato N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**  
**Presente.-**

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del proceso de concurso de méritos de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente proceso de concurso de méritos en el plazo:

1. El plazo de ejecución del Servicio es por 03 (Tres) años y 30 días calendario computados desde el día siguiente de la firma del contrato.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

**Formato N° 5****PROMESA DE CONSORCIO**  
**(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**  
**Presente.-**

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el proceso de concurso de méritos, para presentar una propuesta conjunta al **CONCURSO DE MERITOS N° 0006-2026-BN**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al proceso de concurso de méritos, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

c) Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

d) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

e) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] : % ]<sup>6</sup>  
[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]
2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] : % ]<sup>7</sup>  
[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

**TOTAL OBLIGACIONES** **100 %]**<sup>8</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Consortiado 1**

.....  
**Consortiado 2**

<sup>6</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>7</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>8</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

**Nombres, apellidos y firma del  
Consortiado 1 o de su Representante  
Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

**Nombres, apellidos y firma del  
Consortiado 2 o de su Representante  
Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

|                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|
| Importante                                                                       |
| <b><i>Las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.</i></b> |

**Formato N° 6**
**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

**Señores**  
**COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS**  
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**  
**Presente.-**

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD, cuya documentación que la sustenta se presenta en nuestra propuesta técnica:

| N°           | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>9</sup> | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO | EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>10</sup> DE: | MONEDA | IMPORTE <sup>11</sup> | TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>12</sup> | MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>13</sup> |
|--------------|---------|---------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|--------|-----------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1            |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| 2            |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| 3            |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| 4            |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| 5            |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| 6            |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| ...          |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
|              |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |
| <b>TOTAL</b> |         |                     |                                         |                                      |                                        |                                           |        |                       |                                    |                                         |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

<sup>9</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>10</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente, "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>11</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>12</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>13</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

**Formato N° 7**

**DECLARACIÓN JURADA DE REORGANIZACION SOCIETARIA**

**Señores  
COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS  
Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN  
Presente.-**

Mediante el presente el suscrito, Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra sancionada.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

## Formato N° 8 PROPUESTA ECONOMICA

**Señores  
COMITÉ DEL CONCURSO DE MERITOS  
Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN  
Presente.-**

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi propuesta económica para el **Servicio de Gestión Integral mediante la modalidad de Outsourcing para la gestión de Cobranzas y Gestión Comercial del Banco de la Nación** es la siguiente:

### 1. Mesa de Cobranzas

Gestión de Cobranza Preventiva y Temprana

#### COSTO POR LLAMADA CON CONTACTO CON EL TITULAR (COBRANZA PREVENTIVA)

| 1<br>Número de Operaciones al Mes Estimadas | 2<br>% Contactabilidad Estimada | 3<br>Precio unitario (S/) | 4<br>Costo Mensual (S/)<br>(4) = (1) x (2) x (3) | 5<br>Costo Anual (S/)<br>(5) = (4) x 12 | 6<br>Costo por 3 años (S/)<br>(6) = (5)x3 |
|---------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|
| Hasta 10,000 operaciones (*)                | 35%                             | S/ -                      | S/ -                                             | S/ -                                    | S/ -                                      |

(\*) El BANCO podrá contratar una cantidad distinta a 10,000 operaciones  
Los precios incluyen todos los impuestos de ley.

#### COSTO POR LLAMADA CON CONTACTO TITULAR Y PROMESA DE PAGO CUMPLIDA (COBRANZA TEMPRANA)

| 1<br>Número de Operaciones al Mes Estimadas | 2<br>% Contactabilidad Estimada | 3<br>% Meta Promesas de Pago | 4<br>% Meta de Promesas de Pago Cumplidas | (5) Precio unitario (S/) | (6) Costo Mensual (S/)<br>(6) = (1) x (2) x (3) x (4) x (5) | (7) Costo Anual (S/)<br>(7) = (6)x12 | 8<br>Costo por 3 años (S/)<br>(8) = (7)x3 |
|---------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| Hasta 30,000 operaciones (*)                | 35%                             | 80%                          | 90%                                       | S/ -                     | S/ -                                                        | S/ -                                 | S/ -                                      |

(\*) El BANCO podrá contratar una cantidad distinta a 30,000 operaciones  
Los precios incluyen todos los impuestos de ley.

### 2. Mesa comercial

Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Nuevos por call center

|   | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo (A) | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%) (B) | Costo Total Mensual S/ (C)<br>(Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada) | Costo Total Anual S/(D = C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/)<br>(E) |
|---|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                | 0.00%                                                                                         | S/ -                                                                                                     | S/ -                           | S/ -                                                |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                 | 0.00%                                                                                         | S/ -                                                                                                     | S/ -                           | S/ -                                                |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                  | 0.00%                                                                                         | S/ -                                                                                                     | S/ -                           | S/ -                                                |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                     | 0.00%                                                                                         | S/ -                                                                                                     | S/ -                           | S/ -                                                |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/17,000 y para un desembolso total mensual esperado de **S/120 millones** en promedio. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada al cliente. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la

deuda vigente del cliente en el BANCO. Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.

(\*) El porcentaje de comisión para este rango no debe ser mayor al 60% del porcentaje de comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

**Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Renovaciones por call center**

|   | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo<br>(A) | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%)<br>(B) | Costo Total Mensual S/<br>(C)<br>(Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada) | Costo Total Anual S/<br>(C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|---|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                   | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                    | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                     | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                        | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/14,000 y para un desembolso efectivo total mensual esperado de **S/27 millones** en promedio. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada al cliente. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO. Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

**Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Nuevos por venta presencial**

|   | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo<br>(A) | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%)<br>(B) | Costo Total Mensual S/<br>(C)<br>(Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada) | Costo Total Anual S/<br>(C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|---|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                   | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                    | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                     | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                        | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/17,000 y para un desembolso total mensual esperado de **S/100 millones**. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada al cliente. Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

**Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Préstamos Personales Renovaciones por venta presencial**

|   | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo<br>(A) | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%)<br>(B) | Costo Total Mensual S/<br>(C)<br>(Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada) | Costo Total Anual S/<br>(C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|---|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                   | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                    | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                     | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                        | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                     | S/<br>-                        | S/ -                                         |

Nota: Los créditos personales correspondiente a Préstamos de libre disponibilidad previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/100,000, ticket promedio de S/14,000 y para un desembolso efectivo total mensual esperado de **S/27 millones** en promedio. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se paga

sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada al cliente. Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

#### Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Seguros Optativos

|   | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo<br>(A) | Porcentaje de comisión sobre la prima neta de la comisión que recibe el BN (B) | Costo Total Mensual<br>Total de prima recaudado (parte que corresponde a BN) en Soles en el mes X el porcentaje de comisión alcanzada S/. (C) | Costo Total Anual<br>S/ (C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años<br>(S/) |
|---|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                   | 0.00%                                                                          | S/ -                                                                                                                                          | S/ -                           | S/ -                                            |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                    | 0.00%                                                                          | S/ -                                                                                                                                          | S/ -                           | S/ -                                            |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                     | 0.00%                                                                          | S/ -                                                                                                                                          | S/ -                           | S/ -                                            |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                        | 0.00%                                                                          | S/ -                                                                                                                                          | S/ -                           | S/ -                                            |

Nota: Solo se costea el seguro Cuota Protegida, cuyo valor de la prima única de pago es del 1.54% del monto efectivamente desembolsado en el préstamo. Solo se pagan las ventas que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso. Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones canceladas hasta con 2 meses después de su colocación

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%. El servicio incluye la atención de solicitudes de arrepentimiento del cliente en caso ya no desee el seguro.

Para el cálculo se debe tener en cuenta los desembolsos estimados que para el presente caso ascienden a S/ 274,000,000.00

#### Gestión Comercial Contact Center – Metodología Costo del Servicio por Rango de Ventas Realizadas – Créditos Hipotecarios

|   | Porcentaje de cumplimiento de la meta asignada para el periodo<br>(A) | Porcentaje de comisión por crédito hipotecario desembolsado (%)<br>(B) | Costo Total Mensual S/. por créditos hipotecarios desembolsados<br>(C) | Costo Total Anual<br>S/ (C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años<br>(S/) |
|---|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                  | 0%                                                                     | S/ -                                                                   | S/ -                           | S/ -                                            |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                   | 0%                                                                     | S/ -                                                                   | S/ -                           | S/ -                                            |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                    | 0%                                                                     | S/ -                                                                   | S/ -                           | S/ -                                            |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                       | 0%                                                                     | S/ -                                                                   | S/ -                           | S/ -                                            |

Nota: Se pagará sobre los créditos hipotecarios captados por el call center y efectivamente desembolsados (captados y que demuestren seguimiento y gestión documentaria del crédito hasta el desembolso del crédito).

Si por algún motivo la operación (desembolso) se revierte no se pagará comisión al outsourcing.

La base de datos a asignará de manera mensual en función de la capacidad operativa (cantidad de asesores) coordinada entre las partes. Estas condiciones serán revalidadas o revisadas según lo considere el BANCO, en función de los resultados logrados y plan de negocios del Banco.

Se pagará al término del desembolso del crédito captado, para lo cual se debe evidenciar la gestión documentaria realizada con el cliente y vendedor del inmueble, así como el seguimiento a la operación del expediente del crédito.

Solo se pagan los desembolsos que presenten respuesta de gestión y seguimiento con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR. El desembolso del crédito hipotecario debe efectuarse dentro de los tiempos de atención establecido en la Directiva vigente del Banco. El ticket promedio referencial es S/190,000 y 70 créditos por mes.

(\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

#### Gestión Comercial Contact Center – Metodología Costo del Servicio por Tarjeta de Crédito Entregada y Activada

|   | Tipo de Tarjeta de Crédito<br>(A) | Número de Tarjetas mínimas esperadas al mes<br>(B) | Monto Comisión por cada tarjeta vendida y habilitada S/ (C) | Costo Total Mensual S/. por tarjetas de crédito vendidas y habilitadas<br>(D = B*C) | Costo Total Anual S/ (E = D*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años S/ (F = E*3) |
|---|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1 | Clásica                           | 50                                                 | S/ -                                                        | S/ -                                                                                | S/ -                            | S/ -                                                 |
| 2 | Gold                              | 10                                                 | S/ -                                                        | S/ -                                                                                | S/ -                            | S/ -                                                 |
| 3 | Platinum                          | 5                                                  | S/ -                                                        | S/ -                                                                                | S/ -                            | S/ -                                                 |
| 4 | Clásica – Combo                   | 100                                                | S/ -                                                        | S/ -                                                                                | S/ -                            | S/ -                                                 |
| 5 | Gold – Combo                      | 20                                                 | S/ -                                                        | S/ -                                                                                | S/ -                            | S/ -                                                 |
| 6 | Platinum – Combo                  | 10                                                 | S/ -                                                        | S/ -                                                                                | S/ -                            | S/ -                                                 |
|   | TOTAL                             | 195                                                |                                                             |                                                                                     |                                 | S/ -                                                 |

Nota: - Definición de Tarjeta Activada:

- Se entiende cuando la Tarjeta se encuentra habilitada para uso, habiendo para ello entregada al cliente y con el PIN de 4 dígitos generado.
- Fecha de creación de la cuenta tarjeta de crédito dentro del periodo de cierre de venta
- No se considera tarjeta nueva: una reposición de tarjeta, anulaciones por ampliación de línea y/o adicional.
- Consideraciones adicionales para el pago del presente servicio:
  - Se considera como periodo de cierre de venta: el mes en días calendario.
  - Se considerará como tarjeta activada por el canal: Hasta 15 días calendario después de la programación de visita a la agencia (agendamiento).

- No se considera Tarjetas de crédito anuladas a solicitud del cliente durante el periodo de cierre para pago.
- No se consideran tarjetas de crédito con cuentas canceladas con menos de 90 días anteriores a la fecha de inicio de campaña.
- Se considera colocación en combo, a los nuevos clientes que se les otorga la tarjeta de crédito y el préstamo Multired el mismo día.
- Solo se pagan las tarjetas que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes de activación.
- Se considera una colocación mensual promedio de 195 tarjetas.

**Gestión Comercial Contact Center – Disposición de efectivo y compra de deuda con tarjeta de crédito activa**

|   | Porcentaje del cumplimiento de la meta asignada para el periodo<br>(A) | Porcentaje de comisión propuesta aplicable al monto total desembolsado dentro del mes (%)<br>(B) | Costo Total Mensual S/.<br>(C)<br>Monto total desembolsado en el mes X el Porcentaje de comisión alcanzada | Costo Total Anual S/<br>(C*12) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|---|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | MAYOR O IGUAL A 110%                                                   | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                    | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 2 | MENOR A 110% Y MAYOR O IGUAL A 100%                                    | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                    | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 3 | MENOR A 100% Y MAYOR O IGUAL A 80%                                     | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                    | S/<br>-                        | S/ -                                         |
| 4 | MENOR A 80% (*)                                                        | 0.00%                                                                                            | S/<br>-                                                                                                    | S/<br>-                        | S/ -                                         |

Nota: Las disposiciones de efectivo y compra de deuda deben ser previamente coordinadas y vendidas al cliente, con desembolso efectivo mínimo de S/ 400 y máximo de S/50,000, ticket promedio de S/14,000 y para un desembolso total mensual esperado de **S/13 millones** Solo se reconocerán para pago aquellas operaciones colocadas por el outsourcing y que tengan como mínimo 60 días vigentes antes de su pre-cancelación por lo que, en cada liquidación de comisión, se restarán las comisiones de operaciones pre cancelada hasta con 2 meses después de su colocación. Solo se pagan los desembolsos que presenten por lo menos una respuesta de gestión con contacto efectivo (venta) reportada por el PROVEEDOR en el mismo mes del desembolso. No se considera el saldo de la nueva operación utilizado para pre cancelar la deuda vigente del cliente en el BANCO. Solo se paga sobre el saldo neto de la nueva operación colocada y que sea desembolsada al cliente. (\*) La comisión para este rango no debe ser mayor al 60% de la comisión correspondiente al rango: menor a 100% y mayor o igual al 80%.

**Costo del Servicio por Rango de envío de comunicaciones electrónicas masivas**

|   | Número de Correos electrónicos o SMS realizados<br>(A) | Costo Unitario Mensual (S/)<br>(B) | Costo Total Mensual S/.<br>(C) | Costo Total Anual S/<br>(D) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|---|--------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | HASTA 10,000                                           | S/<br>-                            | S/<br>-                        | S/<br>-                     | S/ -                                         |
| 2 | MAYOR O IGUAL A 10,000                                 | S/<br>-                            | S/<br>-                        | S/<br>-                     | S/ -                                         |

Nota: Se pagará por comunicación efectivamente realizada dentro del plazo comunicado y establecido por el BANCO, independientemente del resultado obtenido por el envío de la comunicación. El promedio de envío mensual es de 10 mil mensajes

**Costo del Servicio por Rango de envío de comunicaciones físicas masivas**

|   | Número de envíos realizados<br>(A) | Costo Unitario Mensual (S/)<br>(B) | Costo Total Mensual S/.<br>(C) | Costo Total Anual S/<br>(D) | Total del Periodo Contractual de 3 Años (S/) |
|---|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|
| 1 | HASTA 10,000                       | S/<br>-                            | S/<br>-                        | S/<br>-                     | S/ -                                         |
| 2 | MAYOR O IGUAL A 10,000             | S/<br>-                            | S/<br>-                        | S/<br>-                     | S/ -                                         |

Nota: Se pagará por comunicación efectivamente realizada dentro del plazo comunicado y establecido por el BANCO, independientemente del resultado obtenido por el envío de la comunicación. El promedio de envío mensual es de 10 mil mensajes.

|                           |      |
|---------------------------|------|
| Valor Total <sup>14</sup> | S/ - |
|---------------------------|------|

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- El postor que goce de alguna exoneración legal debe indicar que su propuesta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:

Mi propuesta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]”.

<sup>14</sup> Para determinar el Valor Total se debe tomar en cuenta la sumatoria de los precios indicados en las celdas resaltadas de amarillo. Asimismo, se adjuntará un archivo Excel para facilitar los cálculos.

**Formato N° 9**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIONES DE LA ENTIDAD (BANCO DE LA NACION)  
DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

**Señores**  
**BANCO DE LA NACION**  
**Presente.-**

El que se suscribe, [...], Representante Legal de [...],  
identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR  
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo al Banco de la Nación que se me  
notifique al correo electrónico: ..... [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO], las  
notificaciones que se realicen durante la etapa de ejecución del contrato suscrito entre ambas  
partes.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Formato N° 10**
**RESOLUCIÓN SBS N° 2660-2015 - REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

Señores

**BANCO DE LA NACIÓN**
**Concurso de Méritos N° 0006-2026-BN**
**Presente. -**

[CONSIGNAR NOMBRE DE LA EMPRESA], con Registro Único de Contribuyentes N° [CONSIGNAR], con domicilio legal en [CONSIGNAR], distrito de [CONSIGNAR], provincia y departamento de [CONSIGNAR], debidamente representada por su apoderado, el señor [CONSIGNAR], identificado con Documento de Identidad N° [CONSIGNAR], cuyo poder obra inscrito en la Partida Electrónica N° [CONSIGNAR], del Registro de Personas Jurídicas de [CONSIGNAR], declaro bajo juramento:

Conocer que EL BANCO DE LA NACIÓN es una Entidad Financiera sujeta al cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015, y que por tanto se obliga a proporcionar toda aquella

información necesaria a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 36° y 37° del referido Reglamento, así como a cualquier otra norma legal sobre la materia desde su entrada en vigencia, para lo cual se compromete a presentar con carácter obligatorio la siguiente información:

|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Por el presente documento, declaro bajo juramento, lo siguiente:                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| <b>PERSONA JURÍDICA:</b>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| 1                                                                                                                                                                                         | Denominación o razón social:                                                                                                                                                                                                     |                                                       |                                          |
| 2                                                                                                                                                                                         | Número de RUC:                                                                                                                                                                                                                   | Número de Registro equivalente, para no domiciliados: |                                          |
| 3                                                                                                                                                                                         | Dirección de la oficina o local principal donde desarrolla las actividades propias del negocio<br>(Indicar: Jr. - Av. - Calle - Pasaje / N° / Dpto-Int. N° / Urb. - Complejo - Zona - Sector / Distrito/Provincia/Departamento): |                                                       |                                          |
| 4                                                                                                                                                                                         | Rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios:                                                                                                                                                                 |                                                       |                                          |
| 5                                                                                                                                                                                         | Años de experiencia en el mercado:                                                                                                                                                                                               |                                                       |                                          |
| 6                                                                                                                                                                                         | N° Teléfono:                                                                                                                                                                                                                     |                                                       |                                          |
| 7                                                                                                                                                                                         | Se encuentra incluida en los listados que contribuyen a la prevención de LA/FT – Anexo N° 01 de la Resolución SBS N° 2660-2015: SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>                                        |                                                       |                                          |
| <b>Representante legal:</b>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| Nombres y Apellidos:                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| Tipo y número de documento de identidad (marque con una "X" según corresponda).                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| 8                                                                                                                                                                                         | DNI ( )                                                                                                                                                                                                                          | Pasaporte ( )                                         | Carné de Extranjería ( ) Otro (Indique): |
| Se encuentra incluida en los listados que contribuyen a la prevención de LA/FT – Anexo N° 01 de la Resolución SBS N° 2660-2015: SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| Cuenta con antecedentes penales ( ) No cuenta con antecedentes penales ( )                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |
| ¿Es una persona políticamente expuesta (PEP)?<br>SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                     |                                                       |  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|-----|
| Identificación de los accionistas, socios o asociados, que tengan directa o indirectamente más del 25% del capital social, aporte o participación de la persona jurídica. Respecto de cada uno de ellos, se debe indicar:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                     |                                                       |  |     |
| En caso el accionista, socio o asociado sea persona natural:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                     |                                                       |  |     |
| Nombres, Apellidos:<br>1.<br>2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                     | Porcentaje del capital social:<br>1.<br>2.            |  |     |
| Tipo y número de documento de identidad (marque con una "X" según corresponda).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                     |                                                       |  |     |
| DNI ( )<br>1.<br>2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pasaporte ( )<br>1.<br>2 | Carné de Extranjería ( )<br>1.<br>2 | Otro (Indique):<br>1.<br>2                            |  |     |
| Se encuentra incluida en los listados que contribuyen a la prevención de Lavado de Activos : SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/><br>De marcar SI, detallar Nombre y Apellidos de dicho (s) accionista (s), socio (s) o asociado (s), que se encuentra en los listados que contribuyen a la prevención de Lavado de Activos<br>-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                     |                                                       |  |     |
| ¿Es una persona políticamente expuesta (PEP)?<br>SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/><br>De marcar SI, detallar Nombre y Apellidos de dicho (s) accionista (s), socio (s) o asociado (s), que se constituye en PEP:<br>1.<br>2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                                     |                                                       |  |     |
| En caso el accionista, socio o asociado sea persona jurídica:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                     |                                                       |  |     |
| Denominación o razón social:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                     |                                                       |  |     |
| Porcentaje del capital social:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                     |                                                       |  |     |
| Número de RUC:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                     | Número de Registro equivalente, para no domiciliados: |  |     |
| En este caso, se debe identificar a la persona natural que desempeña funciones de dirección y/o gestión sobre el accionista, socio o asociado, debiendo indica (persona natural que desempeñe funciones de dirección y/o gestión:<br>- Nombres y Apellidos:<br>- Tipo y número de documento de identidad (DNI, Pasaporte, Carné de Extranjería, u otro):<br>- ¿Es una persona políticamente expuesta (PEP)? SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                     |                                                       |  |     |
| Tanto de la persona jurídica y natural: se encuentra incluida en las listas que contribuyen a la prevención de Lavado de Activos – Anexo N° 01 de la Resolución SBS 2660-2015: SI <input type="checkbox"/> - NO <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                                     |                                                       |  |     |
| Afirmo y ratifico todo lo manifestado en la presente declaración jurada y, de corresponder, me comprometo a presentarla cada dos (02) años de ejecución contractual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                     | NOMBRE:                                               |  |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                     | FIRMA:                                                |  |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                     | FECHA (día/mes/año):                                  |  | / / |
| *Importante:<br>- Cuando se trate de consorcios, la presente Declaración Jurada debe ser presentada por cada uno de los integrantes del consorcio.<br>- La información debe ser completada en su totalidad.<br>- Todas las hojas de la presente declaración jurada deber estar visadas.<br>- Las Personas Expuestas Políticamente (PEP) son las personas naturales, nacionales o extranjeras, que cumplen o que en los últimos dos (2) años han cumplido funciones públicas destacadas o funciones prominentes en una organización internacional, sea en el territorio nacional o extranjero, y cuyas circunstancias financieras puedan ser objeto de interés público. Asimismo, se considera como PEP al colaborador directo de la máxima autoridad de la institución.<br>En el caso de ser un PEP la persona natural relacionada al proveedor, se debe completar el Formato “Formulario de Persona Expuesta Políticamente – PEP” |                          |                                     |                                                       |  |     |

**Formato N° 11****DECLARACIÓN JURADA DE NO ESTAR INHABILITADO PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**

SEÑORES:

**BANCO DE LA NACIÓN**

De nuestra consideración:

Mediante el presente, el/la Sr./Sra. ....  
identificado/a con DNI N° .....Representante Legal de la empresa  
..... con domicilio en **[CONSIGNAR INFORMACION DEL  
CONTRATISTA PERSONA JURIDICA O NATURAL]**.....  
con número telefónico ..... **[CONSIGNAR INFORMACION DEL CONTRATISTA  
PERSONA JURIDICA O NATURAL]** y RUC N°.....**[CONSIGNAR INFORMACION  
DEL CONTRATISTA PERSONA JURIDICA O NATURAL]**

A nombre propio y de la empresa ..... a la cual represento, **DECLARO  
BAJO JURAMENTO** lo siguiente:

1. No tener impedimentos para ser participante, postor, contratista o subcontratista, establecidos en el artículo 30 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
2. Conocer, aceptar y someterme a los términos de referencia de la contratación.
3. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento a efectos de la presente contratación.
4. Conocer las sanciones contenidas en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, así como en la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

Ciudad, .....de ..... del 20...

---

Firma del Representante Legal**Importante**

Aquellos socios, accionistas, participacionistas o titulares, de vuestra empresa que tengan participación individual o conjunta superior al 30% del capital o patrimonio social en otra empresa con el mismo objeto social, deberán suscribir de manera individual la presente declaración jurada, adjuntado la ficha RUC de la empresa que forman parte, siendo vuestra empresa responsable sobre la veracidad de dicha información.  
Tratándose de consorcio, la declaración jurada es presentada por cada persona natural y/o jurídica integrante del consorcio.