

**CONSULTAS Y OBSERVACIONES**  
**ADQUISICION NIVEL III N°003-2023-AGROBANCO**  
**“CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS”**

**TOC PERU S.A.C**

Sección	Página	Texto consignando	Consulta / Observación	Respuesta
<b>A. Factores de evaluación para la contratación de bienes</b>	9	Mejoras a las especificaciones técnicas de los bienes y a las condiciones previstas en las Bases, que no generen costo adicional para el Banco. Las Bases deberán precisar aquellos aspectos que serán considerados como mejoras	¿Cómo deben ser presentadas estas mejoras y en qué forma deben ser incluidas en la respuesta a este pliego? En el marco de las bases actuales, ¿qué aspectos se considerarán como mejoras en las especificaciones?	Las mejoras deben ser presentadas, tal como se indica en los criterios de evaluación, en el CAPITULO IV, literal B y C.
<b>B. Factores de evaluación para la contratación de servicios en general</b>	10	Personal propuesto para la prestación del servicio, el cual se evaluará por el tiempo de experiencia en la especialidad del personal propuesto para la ejecución del servicio, que se acreditará con constancias o certificados También se considerará capacitaciones o conocimientos adquiridos del personal propuesto, relacionados al objeto de la	¿Se requiere la presentación de los currículums vitae de los consultores asignados por parte del proveedor? En caso afirmativo, ¿en qué sección o de qué manera debe llevarse a cabo esta presentación?	Si se requiere la presentación del cv de los consultores. Esto debe presentarse entro del SOBRE N°1 - OFERTA TÉCNICA

		convocatoria.		
<b>g) Evaluación</b>	11	<p>A efectos de la admisión de la oferta económica, el Comité de Selección verificará que el monto ofertado no exceda el valor referencial, pudiendo el postor ofertar por debajo de este. Las ofertas que excedan del valor referencial serán descalificadas. En caso se verifique que una oferta económica no se encuentra debidamente firmada por el representante legal será descalificada.</p>	<p>¿El costo de referencia se aplica únicamente al alcance del proyecto? En relación al servicio SAAS que se proporcionará durante un año a partir del primer MVP, ¿debe cotizarse como un monto adicional? En caso afirmativo, ¿existe un valor de referencia para este aspecto? ¿Tiene algún peso en la evaluación económica?</p>	<p>El costo de referencia implica tanto la implementación como el servicio.</p> <p>La propuesta económica deben incluir tanto la implementación y el servicio por un año.</p> <p>En la pagina 47 se indica literalmente lo siguientes: <b>“Para el otorgamiento de la Buena se utilizará la siguiente ponderación:</b></p> <p><b>Oferta Técnica : 0.6</b></p> <p><b>Oferta Económica: 0.4”</b></p>
<b>4.5 Bolsa de horas para soporte y mantenimiento:</b>	41	<p>El PROVEEDOR deberá considerar una cantidad mínima de 150 horas de soporte y mantenimiento para que el BANCO las administre.</p>	<p>¿Desde cuándo se requiere habilitar estas horas? ¿Es a partir de la finalización del proyecto?</p> <p>¿Las horas de administración de la infraestructura SAAS están incluidas en este paquete o deben considerarse por separado?</p> <p>¿Estas horas están fuera del monto de referencia?</p>	<p>Sí, es necesario habilitar estas horas después de la finalización del proyecto y durante el primer año de prestación de servicio.</p> <p>Las horas de administración de la infraestructura SAAS no están incluidas en la bolsa de horas, porque son parte del servicio del proveedor de la plataforma de créditos.</p> <p>Las horas están incluidas dentro del monto de referencia.</p>
<b>CLÁUSULA TERCERA:</b>	48	El monto total del servicio materia del presente	El valor de referencia citado en el pliego, a	Al monto total

<b>MONTO CONTRACTUAL</b>		contrato asciende a	<p>cual de los siguientes puntos refiere?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de la plataforma de créditos – Incl IGV</li> <li>2. Servicio de la plataforma de créditos (12 meses) ncl IGV</li> <li>3. Monto Total</li> </ol>	
<b>4.2.2. Simulador de créditos</b>	27	<p>Simulador de créditos: LA PLATAFORMA DIGITAL debe contar con un simulador de créditos para que el asesor comercial pueda generar información de las cuotas del crédito que estaría pagando para un potencial cliente, además de comparar las tasas. Además, debe brindar la posibilidad de compartir la simulación generada a través, de diversos canales, como correo electrónico o whatsapp, facilitando la comunicación con los clientes.</p>	¿A qué se refiere con 'comparar tasas' en este punto? ¿Se debe realizar esta comparación con alguna referencia de mercado?	El simulador no realizará la comparación de tasas, se realizará la modificación en las bases.
<b>4.2.4 Módulo de registro de organizaciones</b>	28	<p>b) Debe contener un filtro masivo de leads que genere alertas de scoring financiero y otras alertas</p>	Debe realizarse la evaluación crediticia en forma masiva por cada organización registrada?. ¿Podrían confirmar esta información o	<p>Debe realizar una validación masiva a cada cliente que pertenece a la organización, en función a nuestras políticas de admisión de créditos.</p> <p>Actualmente, cargamos al sistema un padrón de</p>

		<p>relacionadas al banco (PEP, PLAFT, Black list,</p> <p>entre otros), para determinar si un lead debe ser considerado como</p> <p>sujeto de crédito o no, la PLATAFORMA DIGITAL debe brindar el</p> <p>resultado de la lista de clientes potenciales, así como los que no</p> <p>calificaron adjuntando información de sustento por su no calificación.</p>	<p>proporcionar más detalles al respecto?</p>	<p>clientes (archivo Excel), en el cual se encuentran datos de los asociados a la organización, los datos principales son: DNI, Apellidos y nombres, etc., con esta información se realiza una validación masiva de los asociados para conocer si se encuentran en listas negras, si son PEP, PLAFT, entre otros.</p> <p>Esto nos permite filtrar a los clientes que cumplan con nuestra política crediticia.</p>
<p><b>4.2.5 Proceso de otorgamiento del crédito:</b></p>	28	<p>a) Contar con módulo de consulta por DNI para conocer: si el prospecto es</p> <p>cliente del BANCO, su scoring e historial crediticio. En caso de ser cliente</p> <p>del BANCO, debe mostrar el historial de los productos financieros que el</p> <p>cliente tiene en el BANCO. Asimismo, debe mostrar la información que</p> <p>ayude a determinar si el prospecto pasa a</p>	<p>Las integraciones con el Core del Banco deben permitir la extracción de esta información. ¿Esta extracción se aplica solo a clientes activos? ¿Existe algún límite de tiempo para su aplicación? ¿Se establecerán políticas de comportamiento basadas en esta información?</p>	<p>La plataforma de créditos tendrá integración con el core bancario para obtener información de los clientes para la consulta respectiva.</p> <p>La extracción de clientes aplica para vigentes, cancelados, entre otros estados.</p> <p>Esta funcionalidad se debe implementar durante el proyecto.</p> <p>Se aplicarán las políticas crediticias según la información de consulta que se obtenga, es decir, si un cliente tiene buen comportamiento de pago, continúa con el proceso de créditos.</p>

		la etapa de evaluación.		
<b>Prospección</b>	28	<p>b) En caso sea calificado de forma desfavorable la PLATAFORMA DIGITAL</p> <p>deberá almacenar la información para futuros análisis, además de emitir sugerencias de estas personas como futuros prospectos para los siguientes años.</p>	<p>¿Como se espera se planteen estas sugerencias? Por ejemplo a través de una campaña de sugeridos a futuro?</p>	<p>La idea es capturar la información de clientes para futuras campañas o futuro contacto con los clientes.</p> <p>Ejemplo: El día de hoy el cliente no califica por sobreendeudamiento, pero de aquí a 6 meses, ya podría calificar porque su nivel de endeudamiento puede disminuir.</p> <p>La información nos servirá para la analítica respectiva y generar estrategias de conversión.</p>
<b>Prospección</b>	28	<p>c) Debe permitir el registro de clientes para ello la PLATAFORMA DIGITAL,</p> <p>debe estar integrada con RENIEC para consumir información de:</p> <p>apellidos, nombres, dirección, estado civil y evitar errores en el registro de datos del cliente.</p>	<p>El Banco proveera el acceso / credenciales para esta integración?</p>	<p>El banco brindará el convenio con RENIEC y las credenciales para que el proveedor realice la integración con la plataforma de créditos.</p>
<b>Prospección</b>	28	<p>d) Debe tener integración con centrales de riesgos para conocer el nivel de endeudamiento e historial del cliente, cónyuge y avales, mostrando</p>	<p>¿Están ya definidas las centrales de riesgo que deben incluirse en el proyecto? ¿El banco proporcionará los acuerdos y medios necesarios para la integración con estas centrales de riesgo?</p>	<p>Sí, el banco tiene acuerdos con EXPERIAN y cuenta con los convenios correspondientes, asimismo, la central de riesgo expone mecanismos de integración para que la plataforma de créditos pueda integrarse.</p>

		información resumida de acuerdo con las necesidades del BANCO, además de contar con la consulta completa para que se adjunte como parte de los documentos de evaluación.		
<b>Prospección</b>	29	g) Debe consultar a las listas negras	¿Está definido el proveedor para esta validación? ¿El banco proporcionará los acuerdos y medios necesarios para la integración?	Estas listas negras son internas.
<b>Prospección</b>	29	h) Debe consultar y validar si existen conflicto de intereses.	¿Como se prevee esta validación ? ¿El banco proveerá información para esta validación?	Si, el banco cuenta con una base interna para ello.
<b>Prospección</b>	29	i) Debe tener la opción para registrar el consentimiento de uso y tratamiento de datos personales del cliente.	¿Se ha previsto cómo se capturará el consentimiento del cliente? ¿Existen requisitos adicionales para el manejo de esta información? ¿Deben cumplirse requisitos de auditoría o cumplimiento normativo a partir de esta información?	Para la captura del consentimiento, se pueden presentar varios mecanismos: video grabado del cliente dando su consentimiento, otra opción es en el desembolso, poner un formato que al firmar electrónicamente el cliente da su consentimiento.  No hay requisitos adicionales para el manejo de la información.  Debe cumplirse la ley N°29733 - Ley de Protección de Datos Personales
<b>Evaluación</b>	29	b) Debe permitir aplicar los controles, filtros y reglas de negocio según las políticas, reglamentos y manuales	¿Podríamos tener acceso a la información de estas políticas/manuales?	En etapa no es información disponible, sin embargo, durante el proyecto se brindará toda la información para la implementación.

		definidas por el BANCO.		
<b>Evaluación</b>	29	d) Se debe controlar el vencimiento de los documentos y realizar una sugerencia automática para la renovación antes del vencimiento	¿Cómo se espera que es implementen estas sugerencias?	La fecha de caducidad puede ser ingresada manualmente al introducir el documento o mediante la tecnología OCR. El objetivo principal es asegurarse de que la plataforma pueda identificar la fecha de vencimiento y sugerir una actualización del documento.
<b>Evaluación</b>	29	h) Debe contar con un módulo de hoja de producto parametrizable el cual será utilizada dentro de la evaluación del prospecto.	A que se refiere con hoja de producto parametrizable, que atributos debe contar y con que privilegios de seguridad se espera se implemente?	<p>Una hoja de producto es una ficha técnica de producto agrícola o pecuario que proporciona información detallada sobre un cultivo. Las hojas de producto contienen la siguiente información que puede ser parametrizable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del producto</li> <li>• Descripción</li> <li>• Ciclo de cultivo</li> <li>• Requerimientos de suelo y clima:</li> <li>• Requerimientos de agua:</li> <li>• Plagas y enfermedades:</li> <li>• Fecha de siembra o plantación:</li> <li>• Fecha de cosecha:</li> <li>• Rendimiento esperado:</li> <li>• Almacenamiento:</li> </ul> <p>Lo debe administrar un personal de riesgos y debe brindar privilegios para que los ejecutivos comerciales puedan consultar la información.</p> <p>Esta hoja de producto se usa para la evaluación de créditos.</p>

<b>Formalización</b>	30	b) Debe evitar el envío de los documentos firmados en el literal a) hasta que haya confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE.	¿La aprobación de COFIDE se realiza en línea? Como se espera instrumentar en forma operativa esta aprobación?	<p>El banco carga la información de sus clientes (relación Excel y solicitud de cada crédito firmada por el cliente) en una plataforma de COFIDE, esto lo hace al medio día y COFIDE envía la conformidad al término del día, indicando los aprobados y rechazados.</p> <p>Se espera que la plataforma de créditos emita un reporte automático de los créditos aprobados con la solicitud de cada cliente y lo grabe en una carpeta compartida para que un Asistente de Operaciones cargue la información del la plataforma de COFIDE.</p> <p>Posterior a la respuesta de COFIDE el Asistente de operaciones debe cargar el Excel a la plataforma de créditos para que muestre los créditos aprobados y rechazados.</p>
<b>Formalización</b>	30	d) Para el caso de créditos con asociaciones no es necesario la aprobación de COFIDE.	¿Si la solicitud fue originada por una asociación, no se debe seguir el proceso de aprobación de COFIDE en ninguna circunstancia?	Para asociaciones el flujo es diferente, no se requiere la aprobación de COFIDE.
<b>Desembolsos</b>	31	c) El BANCO en una de las modalidades de créditos, cuenta con un proceso de desembolso que requiere la aprobación del bono FIFPPA por parte de COFIDE para los clientes. Este proceso implica enviar de manera consolidada todas las	¿La respuesta de COFIDE puede ser procesada en forma automática? ¿De qué forma está prevista ejecutar esta tarea?	<p>Se espera que la plataforma de créditos emita un reporte automático de los créditos aprobados con la solicitud de cada cliente y lo grabe en una carpeta compartida para que un Asistente de Operaciones cargue la información del la plataforma de COFIDE.</p> <p>Posterior a la respuesta de COFIDE el Asistente de operaciones debe cargar el Excel a la plataforma de créditos para que muestre los</p>



		operaciones aprobadas a COFIDE (Excel consolidado con clientes, pdf de solicitud y propuesta de cada crédito) antes de proceder con el desembolso.		créditos aprobados y rechazados.
<b>Desembolsos</b>	31	<p>d) La PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir enviar a los clientes los documentos firmados electrónicamente para su conocimiento y gestión que corresponda, el envío de los documentos puede ser a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Portal de consulta de documentos del cliente, para ello se deberá enviar un SMS con el usuario y clave al cliente para que consulte.</li> </ul>	<p>¿Se espera que este portal de consulta sea proporcionado como parte del alcance de este proyecto? Además, ¿se han considerado como costos adicionales los envíos de SMS, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos?</p>	<p>El portal de consultas de documentos electrónicos es parte del proyecto.</p> <p>Los costos de envío forman parte del servicio y están incluidos en el valor referencial.</p>
<b>Desembolsos</b>	31	<p>g) La PLATAFORMA DIGITAL debe tener en cuenta que si el cliente realiza el pago antes de que transcurra la mitad del plazo establecido para el</p>	<p>¿Como esta previsto operativamente implementar esta devolución?</p>	<p>Operativamente el equipo de operaciones realizará la gestión para la devolución.</p> <p>La idea de la funcionalidad g) es que a través de los chatbots se pueda mandar el mensaje al cliente: <i>“Si el cliente realiza el pago antes de que</i></p>

		vencimiento, el bono FIFPPA no se aplicará y será necesario realizar la devolución a COFIDE.		<i>transcurra la mitad del plazo establecido para el vencimiento, el bono FIFPPA no se aplicará y será necesario realizar la devolución a COFIDE”.</i>
<b>Punto 4.2.6 Módulo de seguimiento de créditos</b>	32	• Seguimiento antes del vencimiento (30 días antes del vencimiento).	¿Se refiere al primer vencimiento? O durante toda la vida del préstamo?	No, este seguimiento se efectúa 30 días antes del vencimiento del crédito.
<b>Punto 4.2.6 Módulo de seguimiento de créditos</b>	32	• Seguimiento después del vencimiento (de 1 a 30 días de vencido)	Se refiere a seguimiento solo en caso de no pago?	Sí, se refiere al seguimiento que se realiza después de que el crédito ha vencido, tomando en cuenta el período que va desde el primer día de vencimiento hasta el día 30.
<b>Flujo 1: Créditos</b>	33	a) El chatbot deberá tener la capacidad de recopilar los datos principales del prospecto y evaluar su historial crediticio con el fin de determinar su elegibilidad como sujeto de crédito.	¿Está previsto que se validen filtros duros mediante un motor de decisiones? ¿En el ámbito de la central de riesgos, la consulta solo debería realizarse si se aprueban los filtros duros? ¿Se deben incluir en el flujo de chatbot los requisitos previstos en otros canales en cuanto a las aprobaciones de uso?	Si está previsto.  Si, la consulta solo se realiza cuando se aprueben los filtros.  Si.
<b>Flujo 1: Créditos</b>	33	f) El chatbot debe tener la capacidad de ofrecer un flujo de autogestión para productos predefinidos a aquellos clientes que cumplan con los requisitos establecidos para dichos productos.	¿Cuáles funcionalidades de autogestión se espera que estén disponibles y en relación a qué productos	La funcionalidad de prospección y evaluación, para los productos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos agrícolas.</li> <li>• Créditos pecuarios.</li> </ul>
<b>4.4.1. Arquitectura e</b>	36	j) Los dispositivos de	¿Se refiere a los dispositivos que utilicen	Se refiere a que estos dispositivos deben ser los

<b>infraestructura tecnológica:</b>		los usuarios que se conecten a la PLATAFORMA DIGITAL deben ser autorizados (registrados).	la aplicación móvil? ¿Cuál es el plan previsto para llevar a cabo este control?	proporcionados por la empresa a los trabajadores. El plan consiste en suministrar dispositivos a los trabajadores que les permita acceder a la plataforma de créditos.
<b>4.5 Bolsa de horas para soporte y mantenimiento:</b>	41	El PROVEEDOR deberá considerar una cantidad mínima de 150 horas de soporte y mantenimiento para que el BANCO las administre.	¿Desde cuándo se requiere habilitar estas horas? ¿Es a partir de la finalización del proyecto?  ¿Las horas de administración de la infraestructura SAAS están incluidas en este paquete o deben considerarse por separado?  ¿Estas horas están fuera del monto de referencia?	Sí, es necesario habilitar estas horas después de la finalización del proyecto y durante el primer año de prestación de servicio.  Las horas de administración de la infraestructura SAAS no están incluidas en la bolsa de horas, porque son parte del servicio del proveedor de la plataforma de créditos.  Las horas están incluidas dentro del monto de referencia.
<b>CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL</b>	48	El monto total del servicio materia del presente contrato asciende a	El valor de referencia citado en el pliego, a cuál de los siguientes puntos refiere?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la plataformade créditos – Incl IGV</li> <li>• Servicio de la plataforma de créditos (12 meses) ncl IGV</li> <li>• Monto Total</li> </ul>	Monto total
<b>Ponderación económica</b>			¿Cuál es el enfoque previsto para la ponderación económica en la determinación del puntaje? ¿Se establece algún rango de puntajes, similar a lo previsto en la evaluación técnica?	En las bases se encuentran la ponderación para la evaluación técnica y económica.

**Consulta 1** sobre Capítulo III de la sección específica de las Bases al ANEXO N°02

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS

TÉCNICOS MÍNIMOS DEL SERVICIO CONVOCADO y su inclusión en CONTRATO, se puede incorporar adicionalmente la elaboración del alcance como respuesta específica a cada requerimiento / componente de los TERMINOS DE REFERENCIA al fin de clarificar el alcance de cada uno de ellos.

Para dar un par de ejemplos, del documento:

Ejemplo 1.

4.1.6. Para los asesores comerciales debe ser una herramienta móvil que opere en celulares con sistema operativo Android, optimizada para el trabajo rural y totalmente parametrizable para configurar los diferentes elementos para la captura de información, incluido reglas de negocio y debe soportar escenario de no conectividad, permitir al asesor comercial capturar la información en caso de pérdida de señal.

En un documento de RESPUESTAS TERMINO DE REFERENCIA se especifica el alcance del requerimiento:

4.1.6. El aplicativo asesor móvil ('Asesor Móvil') para el asesor comercial opera en celulares con el sistema operativo Android (desde la versión 12 en adelante), y está optimizado para el trabajo rural. Asesor incorpora el web chat conversacional guiado para los procesos de solicitud dentro de una jornada digital que permite configurar dentro de la plantilla la activación los elementos de información que se deben capturar y evaluar con reglas de negocios y políticas de crédito. En los casos de no conectividad (pérdida de señal), el asesor comercial puede ejecutar la jornada digital de crédito (grabada) para la captación de la información, y al tener conectividad, descargar la conversación para que el analista digital ejecute reglas de negocios y políticas de crédito, continuando el proceso de crédito.

Ejemplo 2.

4.4.1.(g) Los recursos de la nube deben considerar el método de computación elástica, es decir, se deben incrementar los recursos cuando se requieran sin costo alguno.

En un documento de RESPUESTAS TERMINO DE REFERENCIA se especifica el alcance del requerimiento:

4.4.1.(g) Dentro de los costos transaccionales en nuestra propuesta, se incorporan los costos (no costo adicional) del incremento de los recursos computacionales requeridos para poder escalar y mantener los tiempos de respuesta. 4Toldfintech contrata el servicio de computación elástico (Fargate) de AWS en la nube para operar la PLATAFORMA DIGITAL, que permite tener una alta disponibilidad de los recursos computacionales.

Se podría cambiar el texto del ANEXO 2: CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE CRÉDITOS, de conformidad con dichos documentos y de acuerdo con los Requerimientos Técnicos Mínimos y demás condiciones que se indican en el Capítulo III de la sección específica de las Bases, y si anexo, el documento de RESPUESTAS AL TERMINO DE REFERENCIA DEL PROVEEDOR.

#### **Respuesta 1**

No es posible. Solo se requiere el cumplimiento del anexo 02 tal como se encuentra en las bases

## **Consulta 2**

¿En referencia al cumplimiento como se gestiona las penalidades y de los pagos de completar por la falta de entrega o retrasos de proveedores terceros o de los API del BANCO?

Por favor detallar como se gestiona las penalidades.

## **Respuesta 2**

Los detalles de las penalidades se encuentran en el numeral 16 del capítulo II de las bases.

## **Consulta 3** sobre 4.2.5. Proceso de otorgamiento del crédito

Prospección: párrafo h) Debe consultar y validar si existen conflicto de intereses.

Por favor indicar como se da cumplimiento a este requerimiento. Cuál es la fuente de información disponible y su forma de acceso.

## **Respuesta 3**

El banco cuenta con una BD interno para hacer las validaciones.

## **Consulta 4** sobre 4.2.5. Proceso de otorgamiento del crédito

Formalización: párrafos

- a) En la jornada digital, antes del proceso de firma electrónica, se establece una política de confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE. El proceso envía una comunicación a COFIDE y detiene el proceso hasta que se recibe la confirmación por parte de COFIDE.
- b) En el caso que COFIDE no apruebe la solicitud de crédito, se envía una notificación a una bandeja de rechazo y asimismo se notifica al asesor comercial, indicando los motivos de rechazo.

Este proceso se especifica igualmente como parte de proceso de desembolso, en el párrafo

c) El BANCO en una de las modalidades de créditos, cuenta con un proceso de desembolso que requiere la aprobación del bono FIFPPA por parte de COFIDE para los clientes. Este proceso implica enviar de manera consolidada todas las operaciones aprobadas a COFIDE (Excel consolidado con clientes, pdf de solicitud y propuesta de cada crédito) antes de proceder con el desembolso.

Una vez que COFIDE aprueba los bonos de los créditos, la PLATAFORMA DIGITAL, debe permitir cargar el Excel de los bonos aprobados para que se activen las operaciones a desembolsar.

Se puede dejar en un solo lugar.

## **Respuesta 4**

Es posible, durante el proyecto se definirá el mejor proceso para optimizar las actividades.

## **Consulta 5** sobre 4.2.6. Módulo de seguimiento de créditos:

En nuestra plataforma digital, el módulo de seguimiento tiene un componente de APIs que sincroniza periódicamente y en tiempo real con el core bancario del BANCO, como

repositorio de referencia, para la actualización de datos del cliente y de la información de los créditos activos del cliente. El módulo de seguimiento incorpora un analista digital (equivalente a un chatbot avanzado) asignado a cada cliente y al seguimiento a los créditos activos. El analista digital tiene configuradas las políticas de seguimiento que analizan la información...

Se puede especificar que el core bancario del BANCO es el repositorio de referencia y que la información almacenada diariamente y en tiempo real podrá ser consultada por el módulo de seguimiento para cumplir con los requerimientos con esta información del core bancario del.

Adicionalmente, se puede aclarar que se entiende por vencimiento el pago de la cuota.

### **Respuesta 5**

Así es, el core bancario será el repositorio donde se mantendrá actualizada toda la información crediticia del cliente.

No se encuentra el término "vencimiento del pago de la cuota" en el TDR; sin embargo, el "vencimiento del crédito" se refiere a la fecha final en la cual el cliente puede realizar su pago sin ser considerado moroso.

**Consulta 6** sobre 4.4.1.           Arquitectura e infraestructura tecnológica:

Infraestructura tecnológica:

- c) Los dispositivos de los usuarios que se conecten a la PLATAFORMA DIGITAL deben ser autorizados (registrados)

¿Como el BANCO propone que se haga dicha validación? Hay que considerar que, en dispositivos móviles, Android no permite acceder a identificadores físicos del celular de un usuario.

### **Respuesta 6**

La aplicación deberá ser instalada en los dispositivos asignados por el banco a las personas designadas; sin embargo, estas personas no podrán instalar la aplicación en dispositivos propios.

**Consulta 7** sobre 4.4.1.           Arquitectura e infraestructura tecnológica:

Integración:

- a) La Plataforma Digital tiene una capa de integración con APIs que permite la conexión e integración de múltiples fuentes de información y el core bancario del BANCO; teniendo conexiones con:
  - Integración con RENIEC, el proveedor contratado por el BANCO, utilizando los webs services de RENIEC con las credenciales del BANCO para la consulta de datos de diente y biometría facial.
  - Sunat
  - Integración con la central de riesgo del proveedor contratado por el BANCO utilizando el web service del proveedor utilizando las credenciales del BANCO.
  - Integración con el core bancario del BANCO utilizando los API documentados en el documento de API de integración de la

PLATAFORMA DIGITAL, requiriendo el desarrollo de los microservicios, asociados con cada API, por del equipo de profesionales del BANCO.

- La PLATAFORMA DIGITAL incorpora de forma nativa la firma electrónica con biometría facial para realizar la firma de los documentos contractuales. La PLATAFORMA DIGITAL tiene incorporado la generación de documentos PDF. Existe la opción de incorporar en el proceso de firma electrónica la consulta de un API para solicitar los documentos contractuales generados por el core bancario, y solamente aplicar el QR de firma electrónica.
- Integración con el sistema de lavado de activos del proveedor contratado por el BANCO para consultas utilizando las credenciales del BANCO.
- Integración con el proveedor de mensajería de texto contratado por el BANCO utilizando un web service o API de dicho proveedor.
- Integración con CAVALI (pagare desmaterializado) el proveedor contratado por el BANCO, utilizando el API de CAVALI y las credenciales del BANCO.
- La autenticación de usuarios del BANCO se efectúa a través de una interfaz con Directorio Activo (AD).

Estamos solicitando una aclaración en referencia a la integración, como se indica, en ciertas integraciones sería importante especificar que el servicio es contratado por el BANCO, y que las conexiones con dichos proveedores son la responsabilidad del BANCO, y el BANCO dará las credenciales de acceso de los API.

Adicionalmente, por favor aclarar la integración con Sunat.

Para la Integración con el core bancario del BANCO se puede indicar que si la PLATAFORMA DIGITAL tiene una capa de integración de API documentados para la con el core bancario del BANCO, el BANCO tendrá un equipo de desarrollo profesional del BANCO para la elaboración de los micro servicios basado en la documentación de dichos API, por del equipo de profesionales del BANCO.

### **Respuesta 7**

El banco ha gestionado los convenios respectivos con las entidades indicadas en el TDR, asimismo, brindaremos las credenciales al proveedor seleccionado para las integraciones respectivas.

Sobre SUNAT contamos con una API de integración a través de la PIDE.

Sobre la integración con el core bancario, el banco pondrá a disposición un equipo como apoyo para el desarrollo de las integraciones con la plataforma de créditos.

### **Consulta 8**

Un componente de nuestra PLATAFORMA DIGITAL es la aplicación móvil asesor que se instala en los celulares de los usuarios del BANCO, en celulares de propiedad el BANCO, y donde los modelos de celulares no exceden a 3 versiones, y esta aplicación móvil requiere el sistema operativo Android, versión 12 en adelante. Aun cuando soporta la versión 10 no es recomendable.

Donde se incorpora esto en nuestra oferta o como parte del TDR?

### **Respuesta 8**

Mínimamente se ha pedido versión 10 de Android, esta información se encuentra en los TDR.

## **Consulta 9** sobre

Flujo 3: Flujo administrativo de consultas del equipo de negocios

Atención de consultas del personal interno de negocios, proporcionando respuestas a sus preguntas sobre las gestiones, documentos, procesos y actividades llevadas a cabo en el negocio

Este requerimiento se puede realizar en diferentes formas: desde el uso de un WIKI o a el uso de una capa de 'conocimiento informático' con la utilización de un modelo de inteligencia artificial que consume en su entrenamiento los documentos de reglamentos y políticas, y contenido de entrenamiento del BANCO. Este último, requiere una conexión a servicios como OPenAI para responder consultas que requeriría con la cuenta y credenciales del BANCO.

Basado en el requerimiento, deja abierto a diferentes soluciones con diferentes niveles de alcance. Como el puntaje de selección no está en nivel de funcionalidad, cual es la ventaja

## **Respuesta 9**

El proveedor podrá proponer la mejor alternativa de implementación de este flujo de chatbot, en las bases se han considerado 3 criterios de evaluación y sobre esos criterios se realizará la evaluación al postor.

## **Consulta 10** sobre 4.4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

1) Se solicita que se incluya esta cláusula aclaratoria:

Se excluye en el cálculo de la disponibilidad del Servicio, cuando está relacionada con problemas o fallos externos que no son función de la plataforma digital, tales como manera de ejemplo: fallos de los API o componentes del BANCO, servicios de proveedores contratados por el BANCO como por ejemplo servicios de mensajería, consulta con centrales de riesgo, u otros proveedores. Igualmente, fallos que se presentan por de contingencias internas propias de los clientes como alta intermitencia de internet que puede resultar en rendimiento del servicio.

2) Se solicita que los horarios de Domingos y feriados tenga un horario menor que al de lunes a sábado, cambiando

El Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR: Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 21:00 hrs)

a

El Horario del servicio de soporte del PROVEEDOR: Domingos y feriados en Perú. (8:00 hrs hasta las 14:00 hrs)

3) Penalidades por incumplimiento del acuerdo de atención de incidencias, tiene un vacío en términos que existen 2 elementos el de confirmación y el de Solución, adicionalmente tiene una fórmula que no es viable:

El % de cumplimiento de incidencias mensual se mide basado en número de incidentes cuyos tiempos de respuesta que exceden los tiempos de respuestas acordados, y calculados con la siguiente fórmula



$$\% \text{ Cumplimiento} = \frac{\# \text{ incidentes atendidos dentro del SLA (Mensual) que no cumplen}}{\# \text{ Total de incidentes (Mensual)}}$$

Básicamente, si hay un número de incidencias y una incidencia que tiene 2 minutos por encima, se tendría  $1/3 = 33\%$  o  $1/10 = 10\%$

El proveedor debe lograr como mínimo un % de cumplimiento del 96% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades...

Se propone usar 1) Tiempo de confirmación; 2) utilizar un contador del total de minutos ósea el tiempo que tomo la confirmación.

Se suman los minutos que

$$\% \text{ Cumplimiento} = \frac{\text{suma} (\# \text{ de tipo de incidente} * \text{ tiempo permitido de respuesta})}{\# \text{ de minutos incidentes atendidos dentro del SLA (Mensual)}}$$

Si el número de incidentes es 110 y el monto de SLA es 115 (5 minutos por encima) sería 95%.

Se propone una base de porcentaje inferior al 90% hasta el 80%.

4) En referencia a la atención del tiempo de respuesta de Confirmación, el contador para el tiempo de atención se dará inicio al recibir información necesaria por parte del equipo de soporte (Nivel 1) del BANCO en la aplicación de incidentes del PROVEEDIR y recibir la aceptación por el equipo de soporte de 4toldfintech que la información permite iniciar la investigación del incidente. Esto podría necesitar de varias comunicaciones entre los equipos de soporte para poder obtener la información requerida para documentar y entender el problema después de la confirmación de recibo del incidente con un siguiente paso de aceptación del incidente.

### **Respuesta 10**

Punto 1: De acuerdo que se incluya la cláusula aclaratoria, con la finalidad de determinar adecuadamente las responsabilidades.

Punto 2: Consideramos que se debe respetar el horario establecido en las bases, toda vez que este servicio también tendrá una funcionalidad de autoservicio para ello la plataforma de créditos debe estar disponible.

Punto 3: Se ha revisado la consulta y hemos determinado que el nuevo cálculo debe ser de la siguiente manera, es decir, no estamos considerando la fórmula propuesta del postor:

**% cumplimiento1 (Lunes-Sábado)** =  $(N^{\circ} \text{ incidente con impacto crítico} \times \text{ tiempo solución máximo} + N^{\circ} \text{ incidente con impacto alto} \times \text{ tiempo de solución máximo} + N^{\circ} \text{ incidente con impacto medio} \times \text{ tiempo de solución máximo} + N^{\circ} \text{ incidente con impacto bajo} \times \text{ tiempo de solución máximo}) / (\text{suma total del tiempo real de cada incidente atendido})$

Para un mejor entendimiento, en la tabla siguiente se menciona el tiempo de solución por cada tipo de incidente:

Nivel del Incidente	Tiempos de respuesta
Incidente con impacto crítico	Confirmación: 20 minutos. Solución: Máximo 60 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 30 minutos. Solución: Máximo 90 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto medio	Confirmación: 60 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber recibido la confirmación.
Incidente con impacto bajo	Confirmación: 90 minutos. Solución: Máximo 72 horas después de haber recibido la confirmación.

**% cumplimiento2 (Domingo-Feriado)** =  $(N^{\circ} \text{ incidente con impacto crítico} \times \text{tiempo solución máximo} + N^{\circ} \text{ incidente con impacto alto} \times \text{tiempo de solución máximo}) / (\text{suma total del tiempo real de cada incidente atendido})$

Para un mejor entendimiento, en la tabla siguiente se menciona el tiempo de solución por cada tipo de incidente:

Nivel del Incidente	Tiempos de respuesta
Incidente- con impacto crítico	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 120 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.
Incidente con impacto alto	Confirmación: 120 minutos. Solución: Máximo 180 minutos después de haber sido reportado el incidente en la plataforma.

Para obtener el % de cumplimiento final se debe utilizar el promedio ponderado:

$$\% \text{ cumplimiento final} = [p1 \times (\% \text{ cumplimiento1}) + p2 \times (\% \text{ cumplimiento2})] / (p1 + p2)$$

p1: cantidad de días de lunes a sábado en un mes (en caso el feriado cae uno de estos días se debe descontar del total y sumar en el p2).

p2: cantidad de días de domingos y feriados en un mes (en caso el feriado cae un domingo, ya no se considera).

El proveedor debe lograr un mínimo de % de cumplimiento final de 85% al mes, caso contrario se verá expuesto a las siguientes penalidades:

% de cumplimiento	Penalidad
[80% a 85%>	10% del costo mensual del servicio
[75% a 80%>	15% del costo mensual del servicio
<75%	20% del costo mensual del servicio

Punto 4: Es un comentario aclarativo del proveedor, para un mejor entendimiento de ambas partes que normalmente se aplica para los niveles de servicio.

## **Consulta 11** sobre PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Como el BANCO propone que se cambie el ANEXO 06 para reflejar las condiciones de implementación de 180 días? Y como propone que se cambie el cronograma de implementación.

Adicionalmente, como el BANCO propone minimizar los tiempos o el impacto de las dependencias de integración del core bancario del BANCO?

Específicamente para ejecutar el plan en un cronograma de 180 días se propone el uso de una metodología 'AGILE' (AGIL) en su implementación que utiliza conceptos de Minimal Viable Product – ("MVP" Producto Mínimo Viable) e incorpora una serie de Sprints, de una duración de 2 semanas.

Antes del inicio de los MVP se tiene una fase de planificación del proyecto de una duración de 15 días calendarios donde se finaliza el documento de configuración de los productos (flujo producto de crédito, reglas y políticas) y cronograma de trabajo.

Un cambio de cronograma y dependencias:

**MVP 1a** para el Implementación del Otorgamiento del Crédito (**1er Producto Viable - PARTE 1**) que tiene una duración de aproximadamente 6 semanas, donde se utiliza una configuración pre-establecida de producto de crédito agro, con la reglas y políticas del BANCO, utilizando una jornada digital que has sido elaborada con la mejores prácticas para una experiencia optimizada de los usuarios y los clientes, y con el más alto nivel de digitalización y automatización para realizar los procesos de admisión, evaluación y desembolso dentro de un modelo de asesor comercial en campo, e igualmente de autogestión por de los clientes, cumpliendo con los estándares y protocolos de seguridad. Para este MVP 1 se utilizar un simulador de API con datos sintéticos para eliminar la dependencia de integración y tener la conformidad en la funcionalidad completa del producto digital de AGRO.

**MVP 1b** para el Implementación la capa de integración de API con el core bancario. Duración de 9 semanas.

**MVP 2** para la realización de un piloto en 1 agencia, con MVP 1a y la implementación la consulta de API para el cliente y créditos, con un desembolso manual al finalizarse el crédito para adaptaciones de aprendizajes del piloto, y despliegue masivo de la plataforma de créditos a todas las agencias y usuarios. Este MVP tiene una duración de 4 semanas. Se da por finalizado este MVP al completar el entrenamiento de las personas que son responsables de entrenar a los asesores comerciales y otros usuarios de BANCO; y el equipo de soporte N1 del BANCO.

**MVP 3** a completarse el MVP2 y MVP 1b es la salida a producción tiene una duración de 5 semanas y se da por finalizado este MVP al completar el entrenamiento de las personas que son responsables de entrenar a los asesores comerciales y otros usuarios de BANCO; y el equipo de soporte N1 del BANCO.

**MVP 4** para el Implementación del Seguimiento del Crédito y Flujos (**2ndo Producto Viable también definido como Chatbot**) que tiene una duración de aproximadamente 8 semanas y se inicia al completarse el MVP 1a, y en paralelo con el MVP 2. Para este MVP se desarrollan 3 flujos: créditos, cobranza, y administrativo de consultas del equipo de negocios.

**MVP 5** el cronograma de 4 semanas y se da por finalizado este MVP al completar el entrenamiento de las personas que son responsables de entrenar a los asesores comerciales y otros usuarios de BANCO; y el equipo de soporte N1 del BANCO.

### **Respuesta 11**

La modificación del plazo de implementación de la plataforma de crédito es facultativo; es decir, depende de cada proveedor proponer un plazo mas corto según los puntos que desea obtener.

Así mismo, en caso el proveedor proponga un plazo menor a los 240 días calendarios, el proveedor deberá considerar algunos días menos en las fases que sean aplicables.

El banco propondrá a un equipo al inicio del proyecto para el desarrollo de las integraciones, con la finalidad de brindar al proveedor los mecanismos de acceso que la plataforma de créditos necesita para su integración con el core bancario.

Asimismo, el proyecto se ha planificado para aplicar metodologías ágiles durante la ejecución del mismo.

Sobre la propuesta de cambio al cronograma, en esta etapa ya no es posible realizar ajustes al cronograma, toda vez que en el estudio de mercado se compartió integralmente los TDR donde ya se planteaba dicho cronograma y no hubo observaciones al respecto.

### **Consulta 12** sobre 1 Pago por implementación

Para los términos de pago de implementación sea en acorde con el esfuerzo y los recursos que tienen que estar

N'	Fase	Actividades	Entregables	% de Pago
1	Planificación del proyecto	Plan de trabajo y cronograma detallando las actividades de implementación		20%
2	MVP 1a	(1er Producto Viable - PARTE 1)		20%
3	MVP 2	Piloto en 1 agencia, con MVP		10%
4	MVP 1b	Implementacion de la capa del core Bancario del Banco		5%
5	MVP 3	Salida a producción del producto 1 viable		15%
6	MVP 4	<b><u>(2ndo Producto Viable también definido como Chatbot</u></b> Modulo de seguimiento y sus 3 flujos		20%
7	MVP 5	Salida a producción del segundo producto y se da por finalizado con el entrenamiento		10%

Referencia al Contrato:

### **Respuesta 12**

Seguir con lo que se especifica en los términos de referencia de acuerdo a la bases

Sobre la propuesta de nuevos porcentajes para el pago del servicio, en esta etapa ya no es posible realizar ajustes a los porcentajes de pago, toda vez que en el estudio de mercado se compartió integralmente los TDR donde ya se planteaba dicho cronograma y no hubo observaciones al respecto.

### **Consulta 13** sobre CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍA

Se solicita que esta cláusula dada la naturaleza de una implementación y un monto variable mensual sea acotada al monto de la implementación de S/ 120,000 y con una vigencia de 180 días. Osea

EL CONTRATISTA entregó previa a la suscripción del contrato, la respectiva garantía solidaria, irrevocable, incondicional y de realización automática a sólo requerimiento, a favor de AGROBANCO, por los conceptos, importes y vigencias siguientes:

-

Por Fiel Cumplimiento del Contrato: Carta Fianza N° XXXXXXXXX, emitida por el Banco XXXXXXXXX, hasta por la suma de **S/. 12,000 (Doce mil con 00/100 Soles)**, cantidad que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto **de la implementación** del contrato y tiene una vigencia hasta el xx de xxxxxx del 2024.

Se aclara que el monto que aplica en esta cláusula es únicamente el de implementación por una duración máxima de 240 días; dado que el valor del contrato tiene rubros de monto pagado mensualmente, y por porcentaje de monto desembolsado.

### **Respuesta 13**

La garantía de Fiel Cumplimiento aplica el 10% del monto total (implementación y servicio por un año), sin embargo, el proveedor podrá solicitar una carta para reducción de la garantía al culminar la implementación del proyecto, el cual quedará supeditado a evaluación previa.

### **Consulta 14** CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

5. Por terminación unilateral anticipada previa comunicación escrita remitida a la otra parte con una antelación no menor de treinta (30) días, sin que por esto se entienda que hay lugar al cobro de indemnización alguna a favor de la otra parte.

En el caso del servicio mensual con un proveedor en la nube, requieres que esta cláusula tenga no menor de ciento veinte (120) días

### **Respuesta 14**

La comunicación para la resolución del contrato será no menor a 120 días.

### **Consulta 15**

Para el cálculo de cambio de contratos en los 8 años de dólares a soles, de pesos colombianos a dólares el valor en referencia al momento de esta propuesta?

- sería el a la fecha actual.

#### **Respuesta 15**

Se considera el tipo de cambio vigente en el periodo de suscripción y ejecución del contrato

### **KATA SOFTWARE PERU S.A.**

#### **Consulta 1**

Nuestra empresa es una subsidiaria Peruana de una empresa extranjera. El proyecto se ejecutará con recursos y personal tanto de la empresa local Peruana como de la casa matriz extranjera. En ese escenario, ¿es necesario registrar participar como consorcio entre la empresa matriz extranjera y su subsidiaria o basta con participar desde la subsidiaria?

#### **Respuesta 1**

Debe preferencia debe participar con la subsidiaria Perú.

#### **Consulta 2**

¿Qué sucede si se excede el valor de referencia propuesto?

#### **Respuesta 2**

El proveedor tiene la libertad de proponer un monto por el servicio, es importante mencionar que en las bases se indica la fórmula de cálculo para las propuestas económicas.

#### **Consulta 3**

Teniendo en cuenta que se solicita una solución SaaS, ¿el valor de referencia sería solo para la implementación o es el costo anual de operación?

#### **Respuesta 3**

El valor referencial, considera la implementación y el año de servicio.

#### **Consulta 4**

¿Agrobanco cuenta con proveedores para los siguientes servicios? Envío de SMS, integración con WhatsApp, Envío de emails, reconocimiento de identidad digital, y firma digital.

#### **Respuesta 4**

El proveedor debe considerar los servicios de envío de SMS, integración a whatsapp, email, identidad digital y firma electrónica de documentos.

La plataforma de créditos debe tener estos servicios.

#### **Consulta 5**

En la descripción del servicio indican: *“El BANCO se encuentra en la búsqueda de una PLATAFORMA DIGITAL, moderna, robusta, escalable, innovadora y que facilite la interacción con el usuario. Este sistema tiene como propósito optimizar la gestión de créditos además de proporcionar una experiencia interactiva a través de un chatbot.”*. Para los escenarios de optimización en la gestión de créditos, sugerimos un modelo donde el cliente no tenga que interactuar con un chatbot, sino ofrecer una experiencia digital donde el cliente puede elegir fácilmente la acción que requiera (Solicitar un crédito, Hacer un pago, consultar un crédito, etc) sin esperar que el chatbot guíe al cliente por el flujo correcto; De acuerdo a lo anterior, ¿se podría reemplazar chatbot por una solución de Onboarding Digital o por requerimiento tiene que ser un ChatBot?

#### **Respuesta 5**

En las bases se indican que debe tener un chatbot y también un onboarding digital.

#### **Consulta 6**

Capítulo III, Punto 4.1.6. ¿Los asesores comerciales cuentan con dispositivos asignados por parte de EL BANCO?, en caso de que no cuenten con estos dispositivos por parte de EL BANCO ¿Se tiene considerado compra de dispositivos alineadas a características mínimas requeridas para soportar la nueva solución?, ¿Cuánto tiempo tomaría el proceso de compra?

#### **Respuesta 6**

El banco se encuentra en la etapa de adquisición de nuevos equipos para los Oficiales de Negocios, esta compra culmina antes del cierre del proyecto de este servicio.

#### **Consulta 7**

Capítulo III, Punto 4.1.8. ¿Qué funcionalidades adicionales a la del canal de autogestión web, tendría el chatbot?

#### **Respuesta 7**

Las funcionalidades de los tres flujos del chatbot se describen en el punto 4.2.8 (ver página 33 de las bases), en resumen:

1. Flujo de créditos.
2. Flujo de cobranzas.
3. Flujo administrativo de consultas del equipo de negocios.

#### **Consulta 8**

Capítulo III, Punto 4.2.2. ¿Agrobanco tiene algún servicio web para realizar la simulación o se espera que los cálculos y la lógica estén en la aplicación del asesor?

#### **Respuesta 8**

Tanto los cálculos y la lógica, deben estar en la aplicación del asesor.

#### **Consulta 9**

Capitulo III, Punto 4.2.4. ¿Actualmente Agrobanco cuenta con integración al SUNAT? y ¿tiene algún proveedor que entregue resultados de listas negras? ¿Cómo hacen la consulta a listas restrictivas?

#### **Respuesta 9**

Agrobanco si tiene una API de integración con SUNAT.

Las listas negras son listas internas del banco, se encuentran en una BD.

#### **Consulta 10**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección a). ¿El banco cuenta con un modelo de scoring? Si la respuesta es sí, ¿Se puede consultar el scoring mediante servicio? De ser no, ¿requieren que se implemente un modelo acorde a sus necesidades?

#### **Respuesta 10**

Es necesario la implementación del scoring acorde a las necesidades del banco.

#### **Consulta 11**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección c). Para la integración con RENIEC, normalmente se requiere tener un convenio o contrato con dicha entidad, ¿Agrobanco ya tiene este convenio o acuerdo?

#### **Respuesta 11**

Si, Agrobanco está gestionando el convenio.

#### **Consulta 12**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección d). Para la integración con centrales de riesgo, normalmente se requiere tener un convenio o contrato con dicha entidad, ¿Agrobanco ya tiene este convenio o acuerdo?

#### **Respuesta 12**

Si

#### **Consulta 13**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección h). ¿Cómo se valida el conflicto de intereses? ¿Agrobanco provee dicha consulta?

#### **Respuesta 13**

Si, se cuenta con una BD para realizar esta validación.

#### **Consulta 14**



Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección j). ¿la validación de los teléfonos y correos hace referencia la longitud del teléfono y a la estructura correcta del email o es la validación que estos datos de contacto pertenezcan al prospecto?

#### **Respuesta 14**

Principalmente validación de longitud y estructura correcta del email, sin embargo, se valorará que la validación de estos datos de contacto pertenezcan al prospecto.

#### **Consulta 15**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Prospección k). ¿Cuáles son los créditos para asociaciones?

#### **Respuesta 15**

Se trata de créditos dirigidos a personas que son miembros de asociaciones tales como la Asociación de Regantes u otras organizaciones comunales, el banco debe establecer un convenio con dichas asociaciones para que los clientes puedan acceder a los créditos a una tasa de interés más baja.

Cabe resaltar que el banco brinda créditos a los miembros de las asociaciones y no a la asociación como empresa.

#### **Consulta 16**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Evaluación d). ¿Agrobanco cuenta con algún sistema Gestor documental? ¿Si es así es posible consultar la información de los documentos?

#### **Respuesta 16**

La información de los expedientes de créditos firmados por los clientes debe estar en la nube y forma parte del servicio que el proveedor debe brindar.

#### **Consulta 17**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Evaluación h). ¿A qué hace referencia la hoja de producto?

#### **Respuesta 17**

Una hoja de producto es una ficha técnica de producto agrícola o pecuario que proporciona información detallada sobre un cultivo. Las hojas de producto contienen la siguiente información que puede ser parametrizable:

Nombre del producto

- Descripción
- Ciclo de cultivo
- Requerimientos de suelo y clima:
- Requerimientos de agua:
- Plagas y enfermedades:
- Fecha de siembra o plantación:

- Fecha de cosecha:
- Rendimiento esperado:
- Almacenamiento:

Lo debe administrar un personal de riesgos y debe brindar privilegios para que los ejecutivos comerciales puedan actualizar su información.

#### **Consulta 18**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Evaluación j). ¿El Banco cuenta con un servicio para consultar las políticas de crédito aplicables a las solicitudes de crédito o se debe construir para darle la sugerencia inicial al asesor?

#### **Respuesta 18**

Básicamente estas políticas son reglas que nos permiten conocer si una persona puede ser considerada como el cliente elegible. El proveedor debe desarrollar estas reglas en la plataforma de créditos.

#### **Consulta 19**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Aprobación c). ¿El Banco cuenta con este registro de operaciones rechazadas actualmente?

#### **Respuesta 19**

No, pero se requiere contar con esta información para que el equipo de analítica pueda diseñar estrategias de conversión.

#### **Consulta 20**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Formalización b). ¿de qué manera se tiene pensado la confirmación del bono FIFPPA por parte de COFIDE y como se les informa que hay una solicitud en proceso?

#### **Respuesta 20**

La confirmación del bono recibimos mediante el aplicativo de COFIDE, en un Excel donde se encuentran todas las operaciones enviadas, ahí se puede conocer si fue aprobado o rechazado. Del mismo modo cuando se implemente la plataforma de créditos, recibiremos el Excel y éste debe ser cargado a la plataforma para que los créditos aprobados pasen la etapa de desembolso.

#### **Consulta 21**

Capitulo III, Punto 4.2.5, Desembolso b). ¿Agrobanco provee los servicios para realizar las diversas formas de desembolso?

#### **Respuesta 21**

Si

**Consulta 22**

Capítulo III, Punto 6.2, ¿Cuál es el plan de masificación a asesores comerciales, a partir de la culminación de la implementación del primer producto mínimo viable?, ¿Cuál es el potencial total de asesores comerciales?

**Respuesta 22**

El MVP 1 debe finalizar con la implementación de la plataforma en todas las agencias. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que la entrega del MVP 1 está programada para 150 días después del inicio de la implementación, y las primeras implementaciones en las agencias iniciales se realizarán a los 90 días (piloto). El plan de implementación será diseñado por la gerencia de negocios, teniendo en cuenta las circunstancias y facilidades específicas que surjan en cada agencia.

---

Laura Jara Amézaga

---

Jose Luis Espinoza Rimas

---

Jesús Gomez Rojas