TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Canales y Negociación de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.

2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**: Servicio especializado de apoyo en la gestión integral de conflictos y negociación a través de la atención y resolución de reclamos interpuestos por el cliente ante cualquier órgano jurisdiccional u otros canales vinculados a cargos en cuentas de ahorro del BN, contemplando seguimiento, control y evaluación de resultados.

3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO**: La presente contratación busca optimizar la atención y resolución estratégica de reclamos de clientes, vinculados a cargos en cuentas de ahorro, recibidos a través de los diferentes canales del BN.

4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:** La Sección de Canales y Negociación requiere la contratación de un servicio especializado en gestión integral de conflictos y negociación estratégica, orientado a brindar soluciones óptimas que permitan obtener el desistimiento de los reclamos interpuestos por clientes ante Indecopi, el Poder Judicial, SARE y cualquier otro canal de comunicación contra el BN.

   La finalidad es reducir la exposición legal y económica del Banco, proteger su imagen institucional, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer una gestión preventiva frente a futuros reclamos.

5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**
   Garantizar la estabilidad y Objetivo Operativo: Estabilidad Operativa

6. **ANTECEDENTES:**
   Por la eventual imposición de multas y/o sanciones por parte de Indecopi y/o el Poder Judicial, como consecuencia de reclamos de clientes relacionados con afectaciones en sus cuentas de ahorro por cargos efectuados.

7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**

   Descripción:

   Servicio especializado de apoyo para la gestión integral de conflictos y negociación estratégica, orientado a la atención, análisis y solución de reclamos presentados ante Indecopi, el Poder Judicial, SARE y cualquier otro medio de comunicación contra el BN, relacionados con cargos efectuados en cuentas de ahorro, incluyendo el seguimiento de los casos y la medición de la efectividad de los resultados obtenidos.

   Actividades:

   - Gestionar directamente con el cliente reclamante para proponer una alternativa de solución por su(s) crédito(s) vencido(s), castigado(s) y judicial(es) tanto en los productos de TC, Préstamo Multired y Crédito Hipotecario ante cualquier instancia y por los diferentes canales de atención del BN.

   - Actualizar la base de datos de los reclamos en los diferentes canales de atención con el resultado de la gestión para realizar el seguimiento respectivo.

   - Elaborar la medición de los indicadores de efectividad de la gestión por los reclamos por cargo en su cuenta de ahorros desde que se aplicó el Protocolo de Atención, así como la presentación de los mismos en el Comité de Riesgos.

BANCO DE LA NACIÓN
Nely Pacori Quispe
Subgerente (e)
Cobranzas y Recuperaciones

BANCO DE LA NACIÓN
Romina del Rosario Cuba Vejja
Jefa Sección Canales y Negociación
Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones

BANCO DE LA NACIÓN
Andrés Abel Zacarías Camac
Gerente (e)
Gerencia de Riesgos

Procedimiento /Metodología:
La Sección de Canales y Negociación solicitará al proveedor aplicar el Protocolo de Atención aprobado en el Comité de Riesgos para los reclamos interpuestos por los clientes por los cargos en cuenta al 100% en los diferentes canales, así como aplicar la Política de Refinanciamientos para brindarle una alternativa de solución al cliente.

Plan de Trabajo:

El proveedor presentará a la Sección de Canales y Negociación, de forma mensual, la medición de los indicadores de efectividad de la gestión relacionados con los reclamos por cargos en cuentas de ahorro, la cual será reportada al Comité de Riesgos de manera mensual.

La persona natural o jurídica que brindará el servicio queda estrictamente prohibida de usar nombres o signos distintivos del Banco de la Nación para cualquier comunicación interna o externa, entendiéndose como signos distintivos palabras, lemas o frases que identifiquen al Banco, así como, imágenes, símbolo, gráficos, logotipos y sonidos.

Asimismo, para la contratación de personas naturales, el área usuaria deberá indicar, en base al objeto de contratación y actividades a desarrollar, el contratista **NO** se constituye como **SUJETO OBLIGADO** para presentar declaración jurada de intereses

De igual forma, según lo dispuesto en la Ley N° 31559 - Ley que crea el Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado y la Directiva N° 013-2024-CG/PREVI - Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado, el área usuaria deberá calificar si la contratación obedece a un servicio de consultoría cuando solicite los siguientes servicios:

- Servicios de consultoría
- Asesoría
- Estudios técnicos
- Supervisiones
- Proyectos
- Investigaciones
- Auditorías
- Diseños
- Inspecciones y similares.

BANCO DE LA NACIÓN
Andrés Abel Zacarias Camac
Gerente (e)
Gerencia de Riesgos

Para que el área usuaria califique el servicio solicitado en relación a los supuestos señalados anteriormente, es necesario que verifique previamente el cumplimiento concurrente de estas condiciones:

BANCO DE LA NACIÓN
Nely Pacori Quispe
Subgerente (e)
Cobranzas y Recuperaciones

- Que el objeto, actividades, y/u obligaciones a realizar en el servicio contratado revista cierta especialización o complejidad.
- Que tales características del servicio hayan conllevado a que se establezca un perfil profesional altamente calificado.

Si el servicio se encuentra calificado se procederá a registrar la contratación en el Sistema de Registro para el Control de Contratos de Consultoría del Estado – SIRICC de la Contraloría General de la República.

BANCO DE LA NACIÓN
Romina del Rosario Cuba Tello
Jefa Sección Canales y Negociación

Teniendo conocimiento de lo anteriormente mencionado, la contratación NO CALIFICA como un servicio de consultoría.

8. **PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL.**
No corresponde.

9. **REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS**
No corresponde.

10. **REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

Los requisitos del proveedor para servicios son:

- Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con RNP vigente – Registro de servicios o Consultor de obras.
- No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo N° 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo N° 39 de su Reglamento.

HABILITACIÓN
No corresponde.

EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 30,000 (Treinta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares los que contribuyen a la recuperación y/o negociación de deudas vencidas del sector financiero.

La experiencia se acredita 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.

Personal propuesto

1) Formación Académica:
Profesional o Bachiller en Administración o Economista con grado de Bachiller.
Acreditación: Con copia simple del diploma del grado de bachiller o copia del título profesional.

2) Certificación u otro requisito:
Acreditación: Con copia simple de Constancias, Certificados u otros documentos relacionados con el objeto de la contratación.

3) Capacitación:
Cobranzas con un mínimo de (50) horas lectivas, todas relacionadas a fin con la actividad.
Acreditación: Se acreditará con copia simple Constancias, Certificados u otros documentos relacionados.

Experiencia:
Experiencia general: Mínimo (9) año(s) en el sector público y/o privado.

Experiencia especifica: Mínima (7) año(s) en Cobranzas y Recuperaciones

BANCO DE LA NACIÓN - Andrés Abel Zacarias Camac - Gerente (e) - Gerencia de Riesgos

BANCO DE LA NACION - Nelly Pa... Quispe ...rente (e) - ...y Recuperaciones

BANCO DE LA NACION - Romina del Rosario ... Mejía - Jefa Sección Canales y Negociación - ...de Cobranzas y Recuperaciones

Acreditación:
La experiencia 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.

11. VISITA TECNICA
No corresponde.

12. ENTREGABLE (S):

La prestación del servicio y/o consultoría consta del/los siguiente(s) entregable(s):

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación	Entregable N° 01 (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación	Entregable N° 02-(Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación	Entregable N° 03- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación	Entregable N° 04- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación	Entregable N° 05- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación	Entregable N° 06- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)

BANCO DE LA NACIÓN - Andrés Abel Zacarías Camac - Gerente (e) - Gerencia de Riesgos

13. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la recepción del documento contractual, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del contrato menor o cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

BANCO DE LA NACIÓN - Nely Pacori Quispe - Subgerente (e) - Cobranzas y Recuperaciones

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o

BANCO DE LA NACIÓN - Romina del Rosario Cubas Mejía - Jefa Sección Canales y Negociación - Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones

cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Asimismo, declara no tener, ni conocer actualmente ningún conflicto de interés para la ejecución de prestaciones contratadas. Por otro lado, se compromete a informar, de manera inmediata, al área usuaria y a la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado (integridadbn@bn.com.pe) en caso tome conocimiento de una situación de conflicto de interés, debiendo inhibirse inmediatamente de intervenir en las actividades que directa o indirectamente se relacionen con el conflicto de interés advertido.

En consecuencia, el CONTRATISTA se compromete –en lo que le resulte aplicable- a cumplir en todo momento con lo establecido en el Código de Ética del Banco y normas de integridad publicadas en https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte del Banco de la Nación no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada.

BANCO DE LA NACIÓN - Andrés Abel Zacarías Camac Gerente (e) - Gerencia de Riesgos

15. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

No corresponde.

16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

No corresponde.

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA:

El servicio y/o consultoría se desarrollará en un plazo **180 días calendarios**, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

BANCO DE LA NACIÓN - Nelly Pacori Quispe Subgerente (e) - Cobranzas y Recuperaciones

18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA

La prestación del servicio se realizará de acuerdo y en coordinación con el área usuaria.

BANCO DE LA NACIÓN - Romina del Rosario Cuba Mejía Jefa Sección Canales y Negociación - Cobranzas y Recuperaciones

19. FORMA DE PAGO:

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles; de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en (Definir cantidad) pagos (s), conforme a la siguiente distribución:

1er entregable	Pago 12% del monto contractual	Plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable
2do entregable	Pago 12% del monto contractual	Plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable
3ro entregable	Pago 12% del monto contractual	Plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable

4to entregable	Pago 11% del monto contractual	Plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable
5to entregable	Pago 11% del monto contractual	Plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable
6to entregable	Pago 10.2% del monto contractual	Plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable

Para iniciar el trámite de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Banco de la Nación debe contar con la siguiente documentación:

- Carta simple dirigida a la Subgerencia de Compras.
- Comprobante de pago.
- Copia simple del documento de contratación.
- Acta de conformidad original

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes Módulo de Logística de la Gerencia de Administración y Logística – Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, Lima, en el horario de 09:00 am a 16:00 horas

20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

Según lo señalado en el Artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas:

La conformidad será otorgada por la unidad orgánica responsable (Sección, Subgerencia o Gerencia solicitante) o quien hagas sus veces, en un plazo máximo de (7) días calendario o desde el día siguiente de recibido el entregable o máximo veinte (20) días en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías.

21. CONFIDENCIALIDAD:

BANCO DE LA NACIÓN - Andrés Abel Zacarías Camac Gerente (e) - Gerencia de Riesgos

BANCO DE LA NACIÓN - Nely Pacori Quispe Subgerente (e) - Cobranzas y Recuperaciones

EL PROVEEDOR se obliga a guardar estricta reserva sobre toda la información relacionada con EL BANCO y que sea de su conocimiento en el curso del cumplimiento de sus prestaciones, la cual no podrá ser utilizada sin previa autorización de este último, configurándose en causal de resolución de pleno derecho el incumplimiento de la indicada obligación, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que hubiere lugar. En este contexto, toda la información referida a clientes, personal, contabilidad, finanzas, productos, tráfico de llamadas telefónicas, tráfico de Internet, mensajería electrónica, actividades de comercialización, planes de negocio, acuerdos y actas de directorio, técnicas de marketing, procesos, servicios, políticas de precios, estrategias, buenas prácticas, metodología de trabajo, especificaciones técnicas, hardware, software, diseños, planos, dibujos, prototipos, nombres o marcas comerciales, modelos, descubrimientos, investigaciones, desarrollos, procesos, procedimientos, propiedad intelectual, sistemas de seguridad, estructura y distribución de las oficinas, sucursales y agencias, y también toda aquella información obtenida de terceras partes para EL BANCO, se considera confidencial y está considerada como parte de la obligación de reserva absoluta que asume EL PROVEEDOR por el presente instrumento. La obligación de mantener la confidencialidad de la información subsistirá incluso luego de finalizado la contratación.

22. PENALIDAD

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

BANCO DE LA NACIÓN - Rominda Rosario Cubas Mejía Jefa Sección Canales y Negociación - Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 229 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato menor, se aplica al proveedor una penalidad por cada día de atraso que le sea imputable.
La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 100% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

En todos los casos, la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40

Una vez que se llega al monto máximo de la penalidad por mora, la entidad contratante puede optar por resolver el contrato menor.

23. OTRAS PENALIDADES

No Corresponde.

24. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y Artículo N° 122 de su Reglamento.

BANCO DE LA NACIÓN - Andrés Abel Zacarías Camac Gerente (e) - Gerencia de Riesgos -

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.e

Se puede resolver la contratación, en los siguientes casos:

BANCO DE LA NACIÓN - Nely Paqori Quispe Subgerente (e) - Cobranzas y Recuperaciones -

a. Por incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones asumidas en los términos de referencia, para lo cual la parte perjudicada con el incumplimiento deberá notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
b. Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme el numeral 11.5 del artículo 11 del Reglamento del Decreto de Urgencia 020-2019 o la presentación de la Declaración Jurada de Interés con información inexacta o falsa, solo en el caso que el servicio sea prestado por persona natural con obligación de presentar declaración jurada de intereses de acuerdo con lo señalado por el área usuaria.
c. El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 100% del monto contractual.

BANCO DE LA NACIÓN - Romina del Rosario Cubas Mejía Jefa Sección Canales y Negociación - Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones -

d. De corresponder a servicios profesionales de asesoría, servicios de consultoría y servicios legales: la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.
e. Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
f. Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
g. Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
h. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.

25. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación.

26. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS
No corresponde.

27. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN
Esta contratación de servicios corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO), para evadir la aplicación de un procedimiento de selección mayor a las 08 UIT. Asimismo, se ha verificado que el presente requerimiento NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC; en caso de tratarse de una necesidad imprevista se procederá con lo dispuesto en el artículo 50° de la Ley N° 32069 y artículo 45° de su reglamento.

Se ha verificado que el objeto de contratación no se encuentra en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (https://www.gob.pe/8194-consultar-el-listado-de-bienes-y-servicios-comunes-lbsc), así como la relación de las fichas de homologación (https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacion-aprobadas.php).

En todo lo no previsto expresamente en el presente termino de referencia, resulta aplicable la Ley General de Contrataciones Públicas - Ley N° 32069 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF

ANDRÉS ABEL ZACARIAS CAMAC
Gerente (e)
Gerencia de Riesgos

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA

BANCO DE LA NACION
Nely
Pacori Quispe
Subgerente (e)
- Cobranzas y Recuperaciones -

BANCO DE LA NACION
Romina del Rosario
Cubas Mejia
Jefa Sección Canales y Negociación
Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones