

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA PARA LA COTIZACIÓN

1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

COURRIER PARA ENTREGAS DE TARJETAS DE DÉBITO, CRÉDITO Y PINES

Alcance del Servicio solicitado:

El Servicio de Courier debe contemplar el retiro, ensobrado, traslado, distribución y entrega personalizada de Tarjetas de Crédito, Pines y extractos de tarjetas de crédito en sobre cerrado de plástico. Además, el retiro de los malotes desde las PROCESADORAS, la clasificación y el ensobrado de las tarjetas de crédito y pines en bolsa de polipropileno (bolsa plástica), así como las documentaciones relacionadas a la operativa.

Descripción:

El retiro de las tarjetas y pines desde las procesadoras, deberá realizarse en medio de transporte adecuado, que aseguren un servicio eficiente y seguro, además de contar con una dotación mínima de 10 (diez) personales para realizar el presente servicio de manera eficiente (retiro de malotes, ensobrado, distribución y entrega personalizada de tarjetas, pines y extractos de tarjetas de crédito), quienes estarán en situación de dependencia con la prestadora del servicio de courier y bajo entera responsabilidad del proveedor del servicio. A ese efecto, el proveedor del servicio deberá presentar el listado del personal asignado al BNF debidamente identificados, para retirar los malotes desde las Procesadoras. El ensobrado de las tarjetas y pines se realizará en sobres de polipropileno que deberá estar debidamente sellado.

La entrega de las tarjetas y pines deberá realizarse en forma personalizada al titular de la tarjeta, previa verificación del documento de identidad vigente.

La empresa deberá mantener informado la cantidad de tarjetas de crédito, pines y extractos de tarjetas de crédito entregados y las pendientes de entrega, en forma semanal o cuando el Banco así lo requiera.

Las Tarjetas de Crédito, Pines no entregadas por el Courier serán devueltas al Banco cuando este así lo requiera.

Horario de la Operativa Bancaria

El horario para retirar o entregar las tarjetas de crédito desde y para Casa Matriz - Gerencia de Banca Personal, sea para su entrega personalizada a usuarios del Banco, así como para la devolución de tarjetas, o rendición de la gestión de distribución, será de 8:00 a 13:00 hs en días hábiles de lunes a viernes.

ALCANCE DEL SERVICIO:

El servicio será proveído para Clientes que residen en las áreas de Asunción y Gran Asunción (Lambaré, Luque, Ñemby, Capiatá, San Lorenzo, Mariano Roque Alonso, Fernando de la Mora, Villa Elisa, Itauguá, Ypacaraí, San Bernardino, Caacupé, Acceso Sur, Ypané, Limpio, Emboscada, San Antonio); y en el interior del país, en las zonas de influencia de nuestras Sucursales y Centros de Atención al Cliente; cuyo listado es

meramente enunciativo y no limitativo, considerando que se pueden incorporar nuevas Sucursales y Centros de Atención al Cliente.

1. Sucursal Encarnación
2. Sucursal Villarrica
 - Centro de Atención al Cliente Iturbe
 - Centro de Atención al Cliente Mauricio José Troche
3. Sucursal Concepción
4. Sucursal Pedro Juan Caballero
5. Sucursal Coronel Oviedo
6. Sucursal Ciudad del Este
 - Centro de Atención al Cliente Minga Guazú
 - Centro de Atención al Cliente Shopping Jesuíticas Plaza
7. Sucursal Pilar
8. Sucursal San Ignacio Misiones
9. Sucursal Coronel Bogado
10. Sucursal Hohenau
11. Sucursal Carapeguá
12. Sucursal San Lorenzo
 - Centro de Atención al Cliente Ñemby
13. Sucursal Eusebio Ayala
14. Sucursal San Juan Nepomuceno
15. Sucursal San Juan Bautista Misiones
16. Sucursal Yuty
 - Centro de Atención al Cliente Fulgencio Yegros
17. Sucursal Villa de San Pedro
18. Sucursal San Estanislao
 - Centro de Atención al Cliente en la localidad de Guajaybí
19. Sucursal Salto del Guairá
20. Sucursal Caaguazú
 - CAC Yhú
 - CAC Repatriación
21. Sucursal Loma Plata
22. Sucursal Nueva Esperanza
24. Sucursal Caacupé
 - Centro de Atención al Cliente en la Ciudad de Piribebuy
25. Sucursal Arroyos y Esteros
26. Sucursal Paraguari
26. Sucursal Ybycuí
 - Centro de Atención al Cliente La Colmena
27. Sucursal Itacurubí de la Cordillera
28. Sucursal Caazapá
31. Sucursal Itacurubí del Rosario
32. Sucursal Horqueta
 - Centro de Atención al Cliente en la localidad de Yby Yaú
33. Sucursal San Pedro del Paraná
34. Sucursal Fram
35. Sucursal Juan León Mallorquín
36. Sucursal Villa del Rosario
38. Sucursal Hernandarias
 - Centro de Atención al Cliente en la Localidad de Santa Fe del Paraná
39. Sucursal Capitán Bado
40. Sucursal Corpus Christi
41. Sucursal Capitán Meza
43. Sucursal Santa Rita

- 44. Sucursal Santa Rosa Misiones
– Centro de Atención al Cliente Ayolas
- 45. Sucursal Curuguaty
- 46. Sucursal Juan Eulogio Estigarribia
– Centro de Atención al Cliente Juan Manuel Frutos
- 47. Sucursal Natalio
– Centro de Atención al Cliente Mayor Otaño
- 48. Sucursal Chore
- 49. Sucursal Tomas Romero Pereira
- 51. Sucursal Santa Rosa de Aguaray
- 52. Sucursal Mariano Roque Alonso
- 53. Sucursal Quinta Avenida
- 54. Sucursal Itaugua
- 55. Sucursal Ande
- 56. Sucursal Mercado Central de Abasto
- 57. Sucursal Mercado N° 4
- 58. Sucursal Luque
- 59. Sucursal Hipermercado Luisito Km 4 s/ Av. Eusebio Ayala
- 61. Sucursal Villa Hayes
- 62. Sucursal Microcentro
- 63. Sucursal Sajonia
- 64. Sucursal Ande
- 00. Casa Matriz – Gerencia de Banca Personal
– Gerencia de Medios de Pago

SISTEMAS DE CONTROLES INFORMÁTICOS DE ENVÍO Y RECEPCIÓN:

La prestadora deberá contar con un sistema informático que permita controlar el envío y la recepción de las correspondencias remitidas, recibidas y en tránsito, la que deberá permitir llevar el seguimiento diario de las mismas.

Dicha información deberá ser compartida con el BNF, quien a través de su Gerencia TIC, dispondrá los medios o mecanismos para el uso dentro de las distintas áreas del BNF que utilicen el servicio.

Los informes o reportes se realizarán diariamente al sector correspondiente, a fin de llevar un control que permita el seguimiento diario de las correspondencias remitidas o recibidas.

El informe definitivo podrá ser impreso o de manera digital, deberá acompañar a la factura para procesar el pago respectivo, con las informaciones requeridas que permita realizar una verificación.

4-Requisitos de Carácter General y Obligatorio

El prestador deberá contar con la dotación adecuada de personal. A ese efecto, deberá presentar el listado del personal asignado al BNF a fin de su registración e identificación en las Procesadoras para el retiro de malotes.

A fin de garantizar un mejor servicio, la empresa prestadora deberá con líneas de comunicación telefónica (línea baja y celular) y correo electrónico, asignando funcionarios que puedan dar una respuesta adecuada y oportuna ante un requerimiento del Banco.

El prestador del servicio deberá demostrar documentadamente haber realizado el servicio de courier en entrega y distribución de extractos, tarjetas y pines, a entidades financieras de plaza.

El oferente adjudicado deberá designar a un personal de su staff, que desempeñará el manejo exclusivo de la cuenta del Banco Nacional de Fomento, el cual deberá estar designado dentro de 2 (dos) días hábiles posteriores a la firma del contrato e informado al Banco nota mediante, indicando los datos de contacto, teléfono fijo y/o móvil y correo electrónico de la empresa.

DENUNCIAS POR EXTRAVÍO DE TARJETAS Y OTROS

En todos los casos de extravío de TARJETAS y otros documentos encomendados a la PRESTADORA, deberá realizar la denuncia ante la Policial Nacional y la Compañía de Seguros, dentro de las 24 horas de la ocurrencia, e informar al BANCO de la ocurrencia y remitir copia de las mismas.

PENALIDADES

Queda establecido que en caso de extravío, inutilización o destrucción, robo y otros siniestros de las tarjetas y documentos encargadas a su envío o entrega, la PRESTADORA está obligada resarcir al Banco los costos inherentes a la generación de la tarjeta, recibos de la tarjeta y PIN, embozado de la tarjeta y otros cargos relacionados a la impresión o grabado de la nueva tarjeta a , dentro de los 10 días de ocurrido el hecho, a cuyo efecto el Banco suministrará el importe total a ser abonado en dicho concepto.

En caso de uso fraudulento de las tarjetas de crédito encargadas a la PRESTADORA, esta deberá abonar al BANCO, dentro de los 30 días de ocurrido el siniestro o cuando el Banco pueda determinar el importe a través del extracto de cuenta del cliente y la denuncia del usuario de las operaciones no reconocidas como suyas, que formará parte del legajo de la denuncia.

SERVICIOS REQUERIDOS

Ítem	Descripción, Según Especificaciones Técnicas	Cantidad	TARIFA en G. IVA incluido
1	Retiro de malotes por Parada desde las Procesadoras	1	
2	Ensobrado de Tarjetas y/o PIN incluyendo la provisión del sobre de polipropileno o bolsa plástica (*)	1	
3	Ensobrado de Tarjetas y/o PIN sin la provisión del sobre de polipropileno o bolsa plástica. (**)	1	
4	Entrega de Tarjetas y/o PIN a domicilio Asunción y Gran Asunción	1	
5	Entrega de Tarjetas y/o PIN a domicilio en el interior del país	1	
6	Entrega de tarjeta Urgente en Asunción y Gran Asunción 24 hs.	1	
7	Entrega de tarjeta Urgente en el interior del país 24hs.	1	
8	Ensobrado de Extracto de tarjetas	1	
9	Ensobrado/insert de trípticos, mailing, folletería	1	
10	Entrega de Extractos de tarjetas en Asunción y Gran Asunción (según la especificación técnica descrito en alcance del servicio)	1	
11	Entrega de Extractos de tarjetas en el interior del país	1	
12	Actualización y reubicación de Direcciones	1	

(*)El courier se encargará de la provisión de sobres de polipropileno, debiendo el Banco determinar las características que debe contener (color, logo u otro dato que considere necesario imprimir)

(**)El Banco suministrará los sobres de polipropileno al courier.