

(...)

TÍTULO 2
DISPOSICIONES SOBRE EL DERECHO AL USO DE LA RED DEL BANCO

CAPÍTULO I
USO DE LA RED DE CANALES PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES DEL BANCO

Cláusula Trigésima:
Diferenciación Institucional

Las Partes adoptarán las medidas necesarias para que el público identifique claramente que la Fiduciaria es una persona jurídica distinta y autónoma del Banco y que es titular y única responsable del servicio o producto frente a los clientes y demás terceros.

Los formatos o medios utilizados por los clientes para realizar aperturas, transacciones y/o cancelaciones de FICs y de Dafuturo, tendrán una leyenda que informe a los clientes que la Fiduciaria es el administrador de los productos y único responsable del cumplimiento de sus obligaciones frente al Consumidor Financiero.

El Banco se obliga a que en la promoción, venta y post venta de los productos de la Fiduciaria por parte de sus fuerzas comerciales, se incluya el deber de informar a los potenciales clientes y a los Consumidores Financieros que el Banco actúa bajo el Contrato de Uso de Red celebrado entre las Partes.

Cláusula Trigésima Primera:
Derecho a la Utilización de la Red bancaria

El Banco aportará al Contrato el derecho a usar su Red para promocionar, gestionar y celebrar negocios, recaudar y transferir recursos, recepcionar y entregar documentos relacionados con el negocio fiduciario y con Dafuturo, como también para distribuir los FICs; en la forma como se detalla en el Manual contenido en el Anexo 1, y en los términos autorizados por el Decreto 2555.

Cláusula Trigésima Segunda:
Operaciones Permitidas

Mediante la Red que aporte el Banco podrán realizarse las siguientes operaciones:

- 31.1.** Atender, suministrar e informar a los Consumidores Financieros sobre los negocios fiduciarios y sobre Dafuturo; así como distribuir y cumplir, en los términos establecidos en el Contrato y las normas aplicables, con las obligaciones sobre la Actividad de Asesoría a los Clientes Inversionistas de los FICs.
- 31.2.** Promover, gestionar y celebrar negocios relacionados con la fiducia de inversión, FICs y Dafuturo, incluyendo la vinculación.
- 31.3.** Recaudar los recursos a través de libranza, registrar la operación y transferir la información y los recursos a la Fiduciaria.

31.4. Recaudar los recursos a través de débito automático de las cuentas de los Consumidores Financieros, registrar la operación y transferir la información y los recursos a la Fiduciaria.

31.5. Recaudar los recursos a través de la consignación directa de los Consumidores Financieros en la cuenta de la Fiduciaria y registrar la transacción.

31.6. Recaudar los recursos a través del traslado electrónico, registrar la operación y transferir la información y los recursos a la Fiduciaria.

31.7. Permitir el retiro parcial o total de los recursos depositados de los negocios relacionados con la fiducia de inversión, particularmente los relacionados con los FICs y con Dafuturo.

31.8. Informar cualquier otro aspecto comercial, administrativo o jurídico para lograr una adecuada promoción y gestión de los productos y servicios de la Fiduciaria, y una adecuada Distribución de los FICs, según las instrucciones que esta última formule.

31.9. Promover, gestionar y celebrar negocios de fiducia mercantil y encargos fiduciarios, siempre y cuando el contrato que dé origen al negocio obedezca a un modelo tipo que sirva como base para la celebración de contratos de adhesión y para la prestación masiva del servicio.

Se entienden autorizadas todas aquellas operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero, así como la entrega y recibo de documentos, informes, extractos, consulta de saldos, boletines, certificados, reportes y en general toda aquella información relacionada directamente con los negocios cuya Promoción y gestión se realiza bajo el uso de la Red del Banco.

Las operaciones anteriormente descritas se realizarán en la forma como se detalla en el Manual contenido en el Anexo 1, y en los términos autorizados por el Decreto 2555.

Sin perjuicio de la obligación que tiene el Banco en virtud de lo establecido en el artículo 3.1.4.3.3 del Decreto 2555, la Fiduciaria capacitará a los funcionarios del Banco para que puedan desarrollar las operaciones señaladas anteriormente. La Fiduciaria entregará al Banco los manuales que deben contener toda la información actualizada de los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria.

Los procesos de capacitación se trabajarán en sinergia con la Fiduciaria para garantizar cumplir con la obligación de promover y gestionar sus servicios, el contenido de las capacitaciones estará dirigido a conocimiento de producto incluido cambios normativos, temas operativos y la ejecución de la Actividad de Asesoría, con el material proporcionado por la Fiduciaria.

Para los programas de capacitación a los que hace referencia esta cláusula, las Partes utilizarán, entre otros medios, capacitaciones presenciales, así como no presenciales a través de herramientas virtuales.



Los destinatarios de dichos procesos podrán ser tanto la red de oficinas como la fuerza comercial autorizada que desarrolla las actividades de distribución y gestión de los productos distribuidos.

Para el desarrollo de las operaciones permitidas, los funcionarios del Banco atenderán personalmente a los clientes que se presenten a su Red presencial y, así mismo, a aquellos que se comuniquen por cualquier otro canal de atención no presencial.

Para el cumplimiento de la Actividad de Asesoría a los Clientes Inversionistas de los FICs, el Banco dispondrá de personas debidamente certificadas en dicha especialidad ante un organismo de autorregulación. El Banco también podrá cumplir con la Actividad de Asesoría poniendo a disposición de los Clientes Inversionistas los asesores que se podrán contactar por medio telefónico o por cualquier medio virtual desde las oficinas en las que no estén de manera presencial.

En la ejecución de las Operaciones Permitidas, el Banco se compromete a adoptar razonablemente los mecanismos para mitigar adecuadamente los riesgos asociados a la validación de la identidad de los Consumidores Financieros, el registro y seguridad en la remisión de la información de las operaciones realizadas, garantizando su independencia frente a la información o bases de datos propios del Banco.

Así mismo, el Banco será el encargado de canalizar los reclamos, requerimientos y quejas recibidos por parte de los clientes de la Fiduciaria. En todo caso, será la Fiduciaria quien se encargará de darles trámite y emitir la respuesta final.

Cláusula Trigésima Tercera:
Manual de Operaciones

Las Partes han suscrito el Manual, el cual se encuentra contenido en el Anexo 1 del presente Contrato, en donde se establecen las condiciones específicas del Uso de la Red y, en particular, los plazos, trámites y condiciones, incluyendo pero sin limitarse al suministro de papelería, trámite de operaciones, tiempos de respuesta, uso compartido de sistemas informáticos, labores de capacitación, responsabilidades particulares en los flujos de procesos, entre otros. Todo lo anterior, bajo condiciones y mecanismos que aseguren el uso de la Red bajo estándares de eficiencia, oportunidad y seguridad, como mínimo equiparables a los ofrecidos por la Usuaría de la Red a sus Consumidores Financieros.

Con sujeción a lo que se establezca en el Manual para estos efectos, en caso de encontrarse evidencia de alteración o manipulación de equipos o información a través del proceso de gestión de incidentes definido por cualquiera de las Partes, la Parte afectada podrá utilizar dicha evidencia para aplicar las sanciones legales que sean procedentes.

Cláusula Trigésima Cuarta:
Responsabilidad

El Banco dará oportunamente a los Consumidores Financieros la información relativa a los productos y servicios de la Fiduciaria. En los comprobantes relacionados con dichos productos y servicios el Banco indicará que la Fiduciaria asume exclusivamente la

responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el contrato frente al Consumidor Financiero y frente a terceros.

En los documentos y comprobantes relacionados con los productos financieros ofrecidos por la Fiduciaria, deberá indicarse que la Fiduciaria es exclusivamente responsable por las obligaciones surgidas frente al Consumidor Financiero, en los siguientes términos:

“FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A. ASUME EXCLUSIVAMENTE LA RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL PRESENTE CONTRATO FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO”.

En el caso de los FICs, la constancia de entrega de recursos, además de lo anterior, deberá contener como mínimo lo señalado en el numeral 2.9 del Capítulo III, Título VI, Parte III de la Circular Básica Jurídica, es decir:

- 33.1.** Nombre e identificación del titular y/o beneficiario de la inversión del FIC.
- 33.2.** Nombre de la sociedad administradora y nombre del FIC en el que se efectúa la inversión y tipo de participación.
- 33.3.** Nombre de la oficina, sucursal o agencia de la sociedad administradora donde se realiza la entrega de los recursos.
- 33.4.** Monto de los recursos entregados por la inversión en pesos.
- 33.5.** Especificación de que se trata de una inversión en un FIC.
- 33.6.** Fecha y hora de la transacción.
- 33.7.** Constancia de recibo de los recursos por parte de la sociedad administradora o sus agentes o mandatarios.
- 33.8.** Certificación de la entrega de una copia del prospecto de inversión, así como de la lectura, aceptación y entendimiento de la información allí consignada, cuando la inversión se realice por primera vez, y de haber recibido el inversionista la recomendación profesional cuando a ello haya habido lugar. La Fiduciaria podrá entregar copia por medio electrónico siempre que así se haya definido en el reglamento.

En relación con cada Consumidor Financiero, la Fiduciaria actuará como titular del servicio o producto y como directo y único responsable del mismo. Este Contrato no debe contemplar operaciones que impliquen delegación de decisiones que correspondan a la Fiduciaria o actividades para cuya realización no esté legalmente facultada la Fiduciaria o el Banco, según corresponda.

Sin perjuicio de lo establecido en los incisos anteriores, en los casos en que el Banco cumpla las obligaciones sobre la Actividad de Asesoría con los Clientes Inversionistas de FICs y los partícipes del FVP, será de su exclusiva responsabilidad cumplir dicho deber en las etapas y forma establecidas en el Decreto 2555 y la Circular Básica Jurídica. La documentación y registro que permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones sobre la Actividad de Asesoría, previstas en el Libro 40 de la Parte 2 del Decreto 2555 y demás

normas que la modifiquen, supriman o complementen, le corresponde a la Fiduciaria con la colaboración del Banco en los siguientes términos:

Las recomendaciones profesionales se realizarán y custodiarán por el Banco a través del aplicativo dispuesto entre las partes para su realización, sin perjuicio que se puedan utilizar herramientas tecnológicas para emitir recomendaciones profesionales en los canales digitales habilitados por el Banco. Los formatos de recomendación profesional contendrán los requisitos normativos definidos e identificará la calidad en la que se realiza la misma junto a los elementos para que el inversionista o partícipe identifique a la Fiduciaria como administrador de los productos incluidos en la recomendación.

En todo caso, las obligaciones del Banco se limitarán al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por la Fiduciaria para la prestación del servicio de Red.

Cláusula Trigésima Quinta:
Obligación de Suministro de Información de la Fiduciaria

De conformidad con lo establecido en la Parte I, Título III, Capítulo I, subnumeral 3.4.11.2 de la Circular Básica Jurídica, la Fiduciaria tiene la obligación de:

34.1. Establecer los mecanismos adecuados para asegurar que la información necesaria para la promoción de las operaciones, que se llevan a cabo en desarrollo de este contrato, esté actualizada permanentemente y a disposición tanto para El Banco como para la SFC y los consumidores financieros.

34.2. Suministrar al Banco, como mínimo, la información a la que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009 y la normatividad aplicable a cada producto comercializado, incluyendo cualquier información que sea indispensable para que el Consumidor Financiero tenga un claro entendimiento de los beneficios, riesgos, limitaciones y costos del producto.

34.3. Entregar al Consumidor Financiero toda la información relacionada con las operaciones ofrecidas a través de Canales no Presenciales, previamente a la contratación o ejecución de las mismas. Al momento de la realización de la operación debe quedar evidencia que el Consumidor Financiero recibió oportunamente la información para poder tomar una decisión informada.

Cláusula Trigésima Sexta:
Obligaciones de las Partes Asociadas al Riesgo LA/FT

Las Partes, dando aplicación a la normativa en materia de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo-SARLAFT, han dispuesto dentro de sus programas de cumplimiento los procedimientos necesarios para la identificación, evaluación y control de riesgos, el adecuado conocimiento del cliente, identificación, actualización, seguimiento y control de operaciones, conservación de documentos, reportes de ley, determinación y reporte de operaciones sospechosas, entre otros, los cuales se encuentran articulados en los manuales SARLAFT de las Partes.

Los programas de cumplimiento de las Partes cuentan con procesos independientes, pero articulados, que buscan la aplicación de los mismos en cada una de las relaciones contractuales establecidas. Así las cosas, las Partes adelantan procesos de conocimiento del cliente ajustados a lo dispuesto en los manuales de cumplimiento respectivos.

Cláusula Trigésima Séptima:
Sistema de Administración de Riesgo Operacional

Teniendo en cuenta que las Partes están sujetas a la inspección y vigilancia de la SFC, declaran a través del presente Contrato contar con los elementos mínimos de un sistema de administración del riesgo operativo, en cumplimiento con las instrucciones establecidas en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable, así como dar estricto cumplimiento a los criterios establecidos en el numeral 2 del Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica en cuanto a la seguridad y calidad para la realización de operaciones.

Independiente de los procesos que cada Parte deba realizar para el correcto cumplimiento de dichas obligaciones, las Partes se comprometen a tener a disposición y suministrar la información necesaria para la verificación y ejecución efectiva de la administración del riesgo operativo.

Cláusula Trigésima Octava:
Plan de Contingencia

El Banco certifica que al interior de su organización tiene definidos, implementados y probados planes de contingencia y de continuidad de negocios los cuales incluyen entre otros, planes de prevención, los planes de contingencia, la atención de emergencias, la administración de crisis y la capacidad de retorno a la operación normal, garantizando así a la Fiduciaria que puede continuar ejecutando las actividades para las que se le ha contratado en caso de presentarse eventos de contingencia.

Conforme con lo anterior, el Banco se obliga a disponer ante la Fiduciaria de los procedimientos de contingencia y continuidad del negocio, donde se identifiquen los eventos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal; certificaciones y resultados de las pruebas realizadas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia; así como el proceso de capacitación y concientización del plan a todos sus funcionarios y los procesos de interacción con la Fiduciaria.

Cláusula Trigésima Novena:
Distribución de FICs

La actividad de Distribución de FICs se regirá por las siguientes reglas:

39.1. La actividad de Distribución tendrá el alcance establecido en el Decreto 2555, la Circular Básica Jurídica y demás normas que resulten aplicables.

39.2. La Distribución de los FICs se llevará a cabo a través de las fuerzas comerciales del Banco, en los siguientes términos:

39.2.1. Fuerza Especializada: Serán aquellos comerciales certificados ante un organismo de autorregulación como asesores comerciales en FICs. Dicha fuerza a su vez se podrá dividir, entre otros, en:

- i. Ejecutivos Premium.
- ii. Mesa de asesores comerciales en inversión.
- iii. Asesores de inversión en oficinas foco de inversión.

Estas fuerzas comerciales especializadas podrán Promocionar y vincular a los clientes del Banco en los FICs y serán los encargados de cumplir con la Actividad de Asesoría frente a los Clientes Inversionistas de dichos fondos.

39.2.2. Fuerza Comercial de la Red de Oficinas: Serán quienes podrán Promocionar y Distribuir los FICs que de acuerdo con el Decreto 2555 y la Circular Básica Jurídica, no requieran que se brinde la recomendación profesional o ejercer dichas funciones respecto de clientes que según dichas normas no requieran recomendación profesional.

39.3. El Banco informará las oficinas en las que habrá presencia de Fuerza Especializada y aquellas en que simplemente estará la Fuerza Comercial de la Red de Oficinas.

39.4. El Banco instruirá claramente a la Fuerza Comercial de la Red de Oficinas, a efectos de que se abstenga de asesorar a los Clientes Inversionistas de los FICs, y dispondrá lo necesario para que dichos clientes puedan contactar al personal de la fuerza comercial especializada del Banco o los funcionarios de la Fiduciaria que puedan cumplir dicho deber.

39.5. El Banco cumplirá las obligaciones sobre la Actividad de Asesoría en las etapas de Promoción, vinculación, vigencia y redención de la participación en el FIC, así como en cualquier momento que el Cliente Inversionista de manera expresa lo solicite con el alcance establecido por el Decreto 2555 y la Circular Básica Jurídica, teniendo en cuenta en todo caso las directrices y parámetros que acuerden las Partes y/o las que se establezcan en manuales operativos de cada una de las Partes. Las Partes verificarán que la recomendación profesional sea brindada únicamente por medio de un profesional debidamente certificado por un organismo de autorregulación e inscrito en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores RNPMV.

Cláusula Cuadragésima: **Remuneración**

El Banco recibirá por parte de la Fiduciaria, como contraprestación por el Uso de su Red, un valor equivalente al 40% sobre el total de los ingresos que le correspondan con ocasión de la ejecución del presente Contrato.

En virtud de lo aquí convenido, los valores correspondientes a los servicios de banca empresarial y las comisiones de consignaciones nacionales que se realicen en desarrollo

del Uso de Red, se encuentran incluidos en la remuneración prevista en la presente cláusula y para los productos que se comercialicen o distribuyan en la Red del Banco.

CAPÍTULO II **USO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS DEL BANCO**

El Banco aportará el derecho a usar sus instalaciones físicas con todo su mobiliario e infraestructura.

Cláusula Cuadragésima Primera: **Condiciones de Uso**

Las Partes acuerdan que el uso de las instalaciones físicas aportadas por el Banco y todo su mobiliario e infraestructura, se someterá a las siguientes condiciones:

- 41.1.** Los inmuebles se destinarán únicamente al funcionamiento de las oficinas de la Fiduciaria, así como al parqueo de los vehículos por ella autorizados, y no podrá cambiarse dicha destinación sin previo consentimiento escrito del Banco.
- 41.2.** Será de cargo de la Fiduciaria atender y mantener vigentes las licencias que se requieran para el uso del bien inmueble, si las hubiere.
- 41.3.** En el evento en que la Fiduciaria incurra en abandono de los bienes, sea cualquiera la circunstancia que lo haya originado, el Banco podrá tomar posesión de los mismos sin tener que recurrir a autoridad judicial o policial, en reconocimiento de su condición de propietario y para salvaguardar los intereses comerciales legítimos que se desprenden de dicha condición.
- 41.4.** El Banco no asumirá responsabilidad alguna por los perjuicios que la Fiduciaria pueda sufrir al utilizar las instalaciones físicas, el mobiliario y la infraestructura.
- 41.5.** Los gastos relacionados en el inciso tercero de la Cláusula Décima del presente Contrato serán asumidos en su totalidad por La Fiduciaria.

La Fiduciaria declara que ha recibido en buen estado las instalaciones físicas y todo su mobiliario e infraestructura. La Fiduciaria se obliga a conservar los bienes y a restituirlos en las mismas condiciones en que los recibió, salvo el deterioro causado por el uso legítimo.

TÍTULO 3 **DISPOSICIONES SOBRE EL DERECHO AL ACCESO DE CIERTAS MARCAS** **CAPÍTULO ÚNICO**

Cláusula Cuadragésima Segunda:

Marcas Objeto del Contrato

El Banco aportará el derecho, no exclusivo, a usar las siguientes Marcas de su propiedad:

- 42.1.** Logosímbolo de la casita sonriendo en bloque plano, certificado de registro N° 203281.
- 42.2.** Logotipo figurativo de la casita en silueta sonriendo, certificado de registro N° 203282.
- 42.3.** Símbolo de la casita roja, certificado de registro N°202617.

- 42.4. Davivienda, certificado de registro N° 202618.
- 42.5. Daviplus, certificado de registro N°211.982
- 42.6. Solidez, certificados de registro N°s 234746 y 234729.
- 42.7. Dafuturo, certificado de registro N°197.653
- 42.8. Consolidar, certificados de registro N°s 223270 y 223271.
- 42.9. Sólidos, certificado de registro N° 294054.

Cláusula Cuadragésima Tercera:

Condiciones de Uso de las Marcas

El uso de Las Marcas del Banco se sujetará a las siguientes condiciones:

43.1. Dentro del territorio colombiano y durante el término de vigencia del presente Contrato, la Fiduciaria podrá usar las Marcas de propiedad del Banco para distinguir los servicios propios de su objeto social. Con ellas podrá identificar los servicios financieros que ofrezca al público, publicidad, membretes, carteleras, símbolos y cualquier otra forma de propaganda.

43.2. Durante el término de vigencia del presente Contrato, la Fiduciaria utilizará la expresión "DAVIVIENDA" como parte de su nombre comercial y para identificar sus establecimientos de comercio en la prestación de los servicios propios de su objeto social.

43.3. La Fiduciaria reconoce que el Banco es el propietario de las Marcas mencionadas en la Cláusula Cuadragésima Segunda del presente Contrato, y se compromete a que cualquier derecho que pueda ser adquirido por el uso de las Marcas será de beneficio exclusivo del Banco.

43.4. La Fiduciaria se compromete a cumplir con las reglas establecidas por el Banco, relacionadas con la apariencia y forma de uso de las Marcas. Cualquier forma de uso de las Marcas que no esté prevista específicamente por dichas reglas, será adoptada por la Fiduciaria solo después de la aprobación previa y por escrito del Banco.

43.5. La Fiduciaria suministrará al Banco, cada vez que ésta lo requiera, toda la información relativa al uso de las Marcas, incluyendo el uso en propaganda, papelería y cualquier otra forma de uso efectuado por la Fiduciaria.

43.6. El Banco tomará todas las medidas necesarias para que las condiciones de promoción de los productos identificados con las Marcas se ajusten a los estándares razonables adoptados para sus propios productos, procurando mantener y proteger el buen nombre o goodwill asociado con las Marcas.

43.7. El Banco, directamente o por interpuesta persona, podrá inspeccionar los establecimientos de comercio de la Fiduciaria donde las Marcas estén siendo usadas y comercializadas, para verificar el cumplimiento de las especificaciones y estándares de calidad, así como para verificar el cumplimiento de los términos de

este Contrato. La Fiduciaria no podrá denegar el acceso al Banco o a su representante.

43.8. La Fiduciaria suministrará al Banco o a sus representantes cualquier información que se le solicite y le permitirá inspeccionar las instalaciones, suministros y métodos de mercadeo de la Fiduciaria, así como efectuar todas las inspecciones que el Banco o su representante consideren necesarias para controlar, mantener e incrementar el buen nombre o goodwill asociado con las Marcas y para verificar el cumplimiento de todos los términos del presente Contrato.

43.9. En el evento en que el Banco, después de una inspección, establezca bajo su propio criterio que la Fiduciaria no está cumpliendo con los estándares y requerimientos de calidad, lo informará a la Fiduciaria mediante comunicación escrita, indicando a la Fiduciaria los pasos que debe seguir para cumplir con los requerimientos del Banco. Si transcurridos treinta (30) días hábiles desde la fecha en que la Fiduciaria reciba tal notificación, no ha mejorado la calidad a satisfacción del Banco o no se han tomado las medidas suficientes para ello, el Banco podrá dar por terminado el derecho de uso.

Cláusula Cuadragésima Cuarta:
Responsabilidad

La Fiduciaria asumirá la responsabilidad por todos los daños y perjuicios derivados del uso inapropiado de las Marcas, o de su sistema de comercialización. En consecuencia, el Banco no será responsable por ningún daño ni ante terceros, ni ante la Fiduciaria, por daño emergente o lucro cesante derivados de las bajas en ventas, o de cualquier otro, sin importar su causa.

Cláusula Cuadragésima Quinta:
Desmante de Marcas

A la terminación del presente Contrato, la Fiduciaria deberá cesar de manera inmediata el uso y abandonará cualquier derecho sobre las Marcas. En caso de que no sea posible cesar de forma inmediata el uso de las Marcas, la Fiduciaria contará con un período transitorio de máximo 3 meses para cesar el uso y deberá contar con autorización previa del Banco.

(...)