
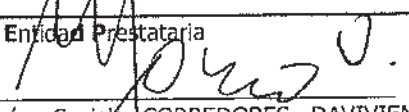
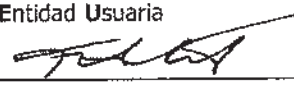


**Carta de Adhesión al Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas**

Mediante la suscripción de la presente **Carta de Adhesión al Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas**, de una parte, **Corredores Davivienda S.A. Comisionista de Bolsa** (antes **Corredores Asociados S.A.**) , en este acto representada por **Alfonso Durán Villegas**, en adelante, **La Entidad Prestataria**, y, de otra parte, **Fiduciaria Davivienda S.A.**, en este acto representada por **Fernando Hinestrosa Rey**, en adelante, **La Entidad Usuaría**, realizan las siguientes declaraciones y manifestaciones:

1. Que tanto **La Entidad Prestataria** como **La Entidad Usuaría**, son entidades filiales de **Banco Davivienda S.A.** y, por tanto, en atención a lo previsto en la letra "a" de la cláusula segunda del **Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas**, originalmente suscrito entre **Corredores Asociados S.A. Comisionista de Bolsa** y **Banco Davivienda S.A.**, el 10 de junio de 2014, **La Entidad Prestataria** y **La Entidad Usuaría**, pueden adherirse al citado convenio marco con el fin de regular el uso de la **Red de Oficinas** de **La Entidad Prestataria**.
2. Que no obstante lo anterior, **La Entidad Prestataria** y **La Entidad Usuaría** obran de manera autónoma e independiente a su entidad matriz y entidades filiales de ésta, por lo cual reconocen que la relación que entre ellas se establece por virtud del otorgamiento del presente documento, es autónoma e independiente a la establecida entre las entidades originalmente firmantes de **El Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas** y, en consecuencia, asumen total responsabilidad por los hechos que se deriven de la relación que entre ellas se establece.
3. Que conocen y aceptan los términos de uso de **Red de Oficinas** de **La Entidad Prestataria** previstos en el **al Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas**, suscrito el 10 de Junio de 2014, y, en consecuencia, manifiestan su interés de regular el uso de la **Red de Oficinas** de **Corredores Asociados**, **La Entidad Prestataria**, a las condiciones previstas en el citado convenio marco.
4. Que reconocen que el uso de la **Red de Oficinas** de **La Entidad Prestataria** se materializará una vez transcurra el término previsto en el párrafo de la **Cláusula Tercera** del **Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas**.
5. Que se abstendrán de emplear **El Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas** para desarrollar operaciones no autorizadas a alguna de las entidades firmantes de éste documento y/o para atribuir a la otra parte decisiones inherentes a la entidad dueña de los productos.

El presente documento se otorga a los veinte (20) días del mes de febrero de 2015, en la ciudad de Bogotá D.C., en tres (3) ejemplares del mismo tenor, uno, para **La Entidad Prestataria**, otro, para **La Entidad Usuaría** y, otro, con destino a la Superintendencia Financiera de Colombia.

 <b>La Entidad Prestataria</b>  Razón Social: <b>CORREDORES DAVIVIENDA S.A. COMISIONISTA DE BOLSA</b> Representante Legal: <b>Alfonso Duran Villegas</b> Cédula: <b>79.150.142</b> de Bogotá	<b>La Entidad Usuaría</b>  Razón Social: <b>FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.</b> Representante Legal: <b>Fernando Hinestrosa Rey</b> Cédula: <b>79.141.253</b> de Bogotá CIV
---	---



## CONVENIO MARCO DE USO DE RED DE OFICINAS

Entre, de una parte, **LA ENTIDAD PRESTATARIA**, y, de otra parte, **LA ENTIDAD USUARIA**, según se identifican más adelante, se otorga el presente Convenio de Uso de Red de Oficinas, el cual se registrará en atención al siguiente

### CLAUSULADO:

**CLAUSULA PRIMERA.- OBJETO:** El presente Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas tiene por fin establecer los términos y condiciones generales en los que La Entidad Usuaría contrata la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria con el fin de promover y gestionar las operaciones que le han sido autorizadas.

**CLAUSULA SEGUNDA.- DEFINICIONES:** Las palabras o términos que más adelante se relacionan con letra inicial mayúscula, sea que aparezcan en singular o plural, tendrán el siguiente significado y alcance:

- a.) **Carta de Adhesión:** Documento mediante el cual, según sea el caso, el Banco Davivienda S.A. y/o sus filiales domiciliadas en Colombia, a saber: Fiduciaria Davivienda S.A., Davivalores S.A. Comisionista de Bolsa y/o Corredores Asociados S.A. Comisionista de Bolsa, manifiestan su voluntad de adherirse y, por tanto, sujetarse a lo previsto en el presente Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas, con el fin de obrar como Entidad Usuaría o Entidad Prestataria.
- b.) **Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas o El Convenio:** es el acuerdo general al que las Partes se someten con el fin de establecer los términos y condiciones en los que La Entidad Usuaría contrata la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria con el fin de promover y gestionar las operaciones que le han sido autorizadas.
- c.) **La Entidad Usuaría:** es, Banco Davivienda S.A., entidad que suscribe el presente Convenio, así como cualquiera de sus filiales sociedades de servicios financieros y sociedades comisionistas de bolsa domiciliadas en Colombia, a saber: Fiduciaria Davivienda S.A., Davivalores S.A. Comisionista de Bolsa y Corredores Asociados S.A., en tanto, en tal condición, se adhieran al presente Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas mediante la suscripción de la Carta de Adhesión.
- d.) **La Entidad Prestataria:** es, Corredores Asociados S.A., entidad que suscribe el presente Convenio en tal condición. Así como el Banco Davivienda S.A. y sus filiales sociedades de servicios financieros y sociedades comisionistas de bolsa domiciliadas en Colombia, a saber: Fiduciaria Davivienda S.A., Davivalores S.A. Comisionista de Bolsa y Corredores Asociados S.A., en tanto, en tal condición, se adhieran al presente Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas mediante la suscripción de la Carta de Adhesión.
- e.) **Operaciones Autorizadas:** Las operaciones que La Entidad Usuaría decide promover y gestionar a través de la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria, en el entendido que dichas operaciones sólo podrán ser las que por ley están autorizadas a La Entidad Usuaría y en la medida en que la gestión de promoción y gestión que se encomienda a La Entidad Prestataria, no implique delegación de profesionalidad por parte de La Entidad Usuaría.
- f.) **Red de Oficinas:** Conjunto de medios o elementos a través de los cuales La Entidad Prestataria promociona y gestiona las Operaciones Autorizadas de La Entidad Usuaría. Forman parte de la Red de Oficinas, entre otros, las oficinas, los empleados y los sistemas de información de La Entidad Prestataria.

**CLAUSULA TERCERA.- USO DE LA RED DE OFICINAS:** El uso de la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria estará sujeto al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a.) La firma del presente Convenio y/o la adhesión a los términos y condiciones del Convenio, mediante la suscripción de la "Carta de Adhesión" propuesta para tales efectos, que forma parte de éste documento, como Anexo No. 1. Salvo manifestación expresa en contrario, la firma del presente convenio y/o la firma de la Carta de Adhesión, no dejará sin vigencia, ni modificará los Acuerdos de Uso de Red de Oficina suscritos con anterioridad a la firma del presente Convenio o de la Carta de Adhesión.
- b.) La relación de funcionarios de La Entidad Prestataria que estarán encargados de desarrollar las actividades de promoción y gestión de las Operaciones Autorizadas a La Entidad Usuaría, mediante el diligenciamiento del formato de "Funcionarios Designados para la Actividad de Promoción y Gestión", que forma parte de éste convenio como Anexo 2.



En aquellos eventos en que el uso de la Red de Oficinas tenga por objeto la promoción y gestión de actividades de intermediación, La Entidad Prestataria deberá indicar, en el Anexo 2, antes mencionado, cuáles de los funcionarios designados se encuentran certificados por el AMV para desarrollar actividades de intermediación, y, en particular, legitimados para brindar asesoría a los clientes que la soliciten así como si dichos funcionarios se encuentran laboralmente vinculados a la entidad.

- c.) La indicación de las Operaciones Autorizadas a La Entidad Usuaría cuya promoción y gestión se pretender realizar a través de la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria, mediante el diligenciamiento del Anexo No. 3 "Operaciones Autorizadas", que forma parte integral del Presente Convenio.

En el evento en que se autorice a La Entidad Prestataria realizar operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero, las Partes, en Anexo No. 3 "Operaciones Autorizadas" deberán precisar la aplicación que habrá de darse a los recursos que reciba el prestador de la red con ocasión de las operaciones realizadas mediante su utilización, así como las condiciones bajo las cuales deberá hacerse

- d.) La implementación de un programa de capacitación dirigido a los funcionarios de La Entidad Prestataria con el fin de que éstos cuenten con los elementos de juicio necesarios para promover las características, virtudes y beneficios de las Operaciones Autorizadas a La Entidad Usuaría, programa que, en particular, cubrirá el alcance del deber de asesoría que los funcionarios de La Entidad Prestataria están llamados a desarrollar en aquellos eventos en que la actividad de promoción y gestión recaiga respecto de actividades de intermediación.
- e.) La entrega del material publicitario que La Entidad Usuaría considere pertinente poner a disposición de los funcionarios de La Entidad Prestataria a efectos de que éstos realicen la promoción y gestión de las Operaciones Autorizadas descritas en el Anexo 3 de éste convenio.
- f.) La implementación de las medidas necesarias para que el público identifique claramente que las Operaciones Autorizadas promovidas a través de la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria, son de La Entidad Usuaría y que ésta es una persona jurídica distinta y autónoma de aquella.
- g.) La indicación de los procesos y actividades que resultarán impactadas con ocasión del desarrollo del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas, junto con la designación de un equipo de trabajo integrado por funcionarios de ambas Partes, que tendrá a cargo el deber de velar por el cumplimiento de la actividad de promoción y gestión, mediante el diligenciamiento del Anexo No. 4 "Anexo Operativo".

**PARAGRAFO:** La Entidad Prestataria y La Entidad Usuaría, con antelación al uso de la Red de Oficinas, deberán remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia con veinte (20) días hábiles de antelación a la celebración del convenio el texto del presente Convenio o, según sea el caso, el texto de Carta de Adhesión, junto con los anexos mencionados en este documento, de manera que, el uso de la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria no podrá efectuarse antes del envío de dicha documentación a la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CLAUSULA CUARTA-OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD USUARIA:** Con ocasión de la firma del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas o la suscripción de la Carta de Adhesión, las entidades que obren como Entidades Usuarías, asumirán las siguientes obligaciones:

- a.) Abstenerse de usar éste contrato para desarrollar actividades que la ley no les han sido autorizadas.
- b.) Abstenerse de delegar en La Entidad Prestataria decisiones que corresponden de manera privativa a La Entidad Usuaría.
- c.) Suministrar a La Entidad Prestataria los folletos, reportes, prospectos y demás material publicitario que se considere necesario para que La Entidad Prestataria pueda desarrollar la promoción y gestión de las Operaciones Autorizadas relacionadas en el Anexo 3;
- d.) Capacitar a los funcionarios de La Entidad Prestataria acerca de las características, virtudes y beneficios de las Operaciones Autorizadas cuya gestión se desarrollará a través de la Red de Oficinas de la Entidad Prestataria, así como respecto del alcance de la actividad de promoción y, en especial, con relación a la forma y modo en que éstos deberán cumplir el deber de asesoría respecto de aquellas actividades de intermediación.

- e.) Designar el equipo de funcionarios que se asignarán en las instalaciones de La Entidad Prestataria con el fin de atender a los clientes referidos por La Entidad Usuaría, cuando a ello haya lugar.
- f.) Adoptar las medidas que sean necesarias con el fin de que los clientes de La Entidad Prestataria identifiquen claramente que las Operaciones Autorizadas promovidas a través de la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria son propiedad de La Entidad Usuaría y que ésta es una persona jurídica distinta y autónoma de aquella.
- g.) Cumplir con el deber legal que le asiste en relación con el cumplimiento y verificación de las normas sobre prevención y control de lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito de similar categoría contemplado en normas nacionales e internacionales, para la vinculación de los clientes referidos por La Entidad Prestataria.
- h.) Cancelar a La Entidad Prestataria la remuneración acordada en el Anexo No. 5 "Remuneración a favor de La Entidad Prestataria".
- i.) Informar a los clientes de La Entidad Prestataria que en virtud de éste Convenio se vinculen a La Entidad Usuaría el uso que se dará a la información que de ellos obtenga y obtener de ellos la respectiva autorización.
- j.) Informar a los clientes de La Entidad Prestataria que en virtud de éste Convenio se vinculen a La Entidad Usuaría, los mecanismos dispuestos para que conozcan las políticas de tratamiento de datos y los dispuestos para presentación de reclamaciones, asumiendo toda responsabilidad por el tratamiento que de los mismos den.

**CLAUSULA QUINTA.-OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD PRESTATARIA:** Con ocasión de la firma del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas o la suscripción de la Carta de Adhesión, las entidades que obren como Entidades Prestatarias, asumirán las siguientes obligaciones:

- a.) Facilitar a La Entidad Usuaría sus instalaciones para la promoción y gestión de las Operaciones Autorizadas.
- b.) Desarrollar las actividades de promoción y gestión de las Operaciones Autorizadas relacionadas en el Anexo 3, de acuerdo con el programa de capacitación e instrucciones impartidas por La Entidad Usuaría.
- c.) Referir a La Entidad Usuaría a aquellas personas que hayan manifestado interés en adquirir alguno de los productos y/o servicios de La Entidad Usuaría.
- d.) Llevar un registro de los clientes referidos a La Entidad Usuaría.
- e.) Informar a sus clientes que La Entidad Usuaría actúa bajo su total autonomía y , en consecuencia, es la única responsable por la celebración de los negocios que se desarrollen.
- f.) Promocionar y gestionar la celebración de los contratos o negocios que son objeto de la actividad de promoción de que trata éste convenio.
- g.) Obtener de los clientes que refieran a La Entidad Usuaría autorización para que la información de ellos (nombres, apellidos y datos de contacto) sean entregados a La Entidad Usuaría para su tratamiento.

**CLAUSULA SEPTIMA.- PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA ENTIDAD PRESTATARIA:** En desarrollo del presente contrato, las entidades que obren como Entidades Prestatarias, deben abstenerse de:

- a.) Obligarse directa o indirectamente en las operaciones, servicios y/o productos que por virtud de éste convenio se promocionan o distribuyen a través de su Red de Oficinas.
- b.) Garantizar la bondad de los productos y servicios objeto de promoción y/o asumir los riesgos inherentes a éstos.
- c.) Efectuar cualquier actividad mercantil diferente a aquellas indispensables para la prestación de los servicios de Uso de Red autorizados por la ley y previstos en este contrato.

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.



**CLAUSULA OCTAVA.- RESPONSABILIDAD:** Es entendido que todas las obligaciones y responsabilidades derivadas o que surjan de los negocios que La Entidad Usuaría llegare a celebrar con clientes referidos por La Entidad Usuaría, no se extienden a La Entidad Prestataria, y es entendido que La Entidad Prestataria no puede comprometerse a cumplir obligaciones derivadas de los productos, servicios y/o contratos que lleguen a celebrarse en vigencia de éste Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas. En consecuencia, todos los aspectos relacionados con la celebración de los contratos que se celebren sobre los productos y/o servicios ofrecidos en virtud de este contrato, son de exclusiva responsabilidad de La Entidad Usuaría, dentro del marco de su actividad, responsabilidad que ésta última asume, mediante la firma del presente Convenio.

**CLAUSULA NOVENA.-REMUNERACION POR EL USO DE LA RED DE OFICINAS:** Por concepto de uso de la Red de Oficinas, La Entidad Usuaría reconocerá a La Entidad Prestataria la remuneración convenida en el Anexo No. 4 "Anexo de Remuneración por Uso de Red de Oficinas".

**CLAUSULA DECIMA.- CONFIDENCIALIDAD:** Las partes se obligan a guardar absoluta reserva sobre la información confidencial a la que accedan en desarrollo del presente convenio. Información confidencial será aquella que sin importar el medio en que se contenga, se relacione con información de los clientes, productos, valores, montos, plazos, etc... Igualmente será aquella que se relacione con el know how, secretos profesionales y estrategias comerciales y de negocio de las partes. Las partes se obligan a usar la información confidencial, única y exclusivamente para el desarrollo del presente convenio. Tampoco las partes, podrán copiar y almacenar la información confidencial para fines distintos a los previstos en el presente convenio. Se podrá revelar la información confidencial en los siguientes casos: i) si la información ya es del dominio público o ii) a solicitud de una autoridad administrativa o judicial

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA.- VIGENCIA Y TERMINACION:** El presente Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas se suscribe a término indefinido. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes, en cualquier momento, podrá manifestar su intención de darlo por terminado con una antelación de 30 días a la fecha de vencimiento. En este evento, la parte que tome la decisión de dar por terminado el Convenio no estará obligada a motivar o justificar su decisión ni a reconocer indemnización o penalidad alguna a favor de la otra parte. La decisión de terminación del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas deberá ser remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia con veinte (20) días hábiles de antelación a la fecha prevista para la terminación del uso de la red de oficinas.

**CLAUSULA DECIMA SEGUNDA.- LEGISLACION APLICABLE:** El presente convenio se sujetará a todas las normas aplicables, en especial al artículo 93 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el artículo 5º de la Ley 389 de 1997 y el Título 1º Libro 34 del Decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 2673 del 21 de Diciembre de 2012.

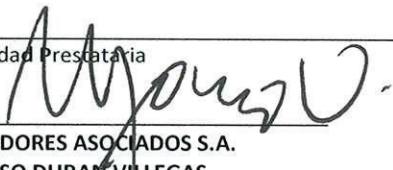


**CLAUSULA DECIMA TERCERA.- MODIFICACIONES:** Cualquier modificación, adición o cambio al presente convenio deberá constar por escrito, debidamente firmado por los representantes legales de las partes y se anexará como parte integral del presente convenio. Los cambios realizados deben ser remitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia con veinte (20) días hábiles de antelación a la fecha prevista para su aplicabilidad.

**CLAUSULA DECIMA CUARTA.- DOMICILIO:** Será la ciudad de Bogotá.

**CLAUSULA DECIMA QUINTA.-ANEXOS:** Como anexos del éste Convenio que se entenderán formar parte integral de éste documento, se tienen:

1. Anexo No. 1 "Carta de Adhesión"
2. Anexo No. 2 "Funcionarios Designados para la Actividad de Promoción y Gestión"
3. Anexo No. 3 "Operaciones Autorizadas"
4. Anexo No. 4 "Anexo Operativo"
5. Anexo No. 5 "Remuneración a favor de La Entidad Prestataria"

En constancia se firma en tres originales del mismo tenor, a los diez (10) días del mes de Junio de Dos Mil Catorce (2014).

<p>La Entidad Prestataria</p>  <p><b>CORREDORES ASOCIADOS S.A.</b> <b>ALFONSO DURAN VILLEGAS</b> C.C.No. 79.150.142 de Bogotá</p> 	<p>La Entidad Usuaría</p>  <p><b>BANCO DAVIVIENDA S.A.</b> <b>ÁLVARO A. CARRILLO BUITRAGO</b> C.C.No.79.459.431 de Bogotá</p>
--	---

**Anexo No. 2**  
**Funcionarios Designados para la Promoción, Distribución y Gestión de Operaciones Autorizadas en virtud del Contrato de Uso de Red.**

En consideración a lo previsto en la letra "b" de la Cláusula Tercera del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas suscrito el 10 de Junio de 2014, y al cual adherimos las Partes el pasado veinte (20) de febrero de 2015, la fuerza comercial destinada para la Promoción, Distribución y Gestión de las operaciones autorizadas en virtud del contrato de uso de red será la de Corredores Davivienda, en la red de oficinas de esta sociedad comisionista.

La fuerza comercial brindará asesoría y/o efectuará la recomendación profesional al cliente para la vinculación al producto o servicio cuando se requiera conforme a la normatividad vigente. Los miembros de la fuerza comercial, deberán estar inscritos en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV) y contar con la certificación en la modalidad que les permita la realización de la respectiva actividad autorizada. Lo anterior, sin perjuicio de que la asesoría y/o la recomendación profesional se pueda ejecutar mediante el uso de herramientas tecnológicas habilitadas para tal fin.

El presente documento corresponde a la versión modificada mediante Otrosí No.1

**Anexo 3**  
**Anexo de Operaciones Autorizadas objeto de Promoción, Distribución y**  
**Gestión en la Red de Oficinas de La Entidad Prestataria**

En cumplimiento a lo previsto en la letra “c” de la Cláusula Tercera del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas, suscrito el 10 de Junio de 2014 y al cual adherimos las Partes el pasado veinte (20) de febrero de 2015, acordamos que las Operaciones Autorizadas que serán objeto de promoción y gestión a través de la Red de Oficinas de la Entidad Prestataria son las que se detallan a continuación:

<b>Operación Autorizada</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Canal Presencial</b>	<b>Canal No Presencial</b>
Promoción, publicidad, distribución y vinculación de fondos de inversión colectiva y del fondo voluntario de pensiones DAFUTURO.	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>
Celebración de negocios de fiducia mercantil y encargos fiduciarios siempre y cuando los términos contractuales reposen en contratos de adhesión y la prestación del producto sea masiva		<b>X</b>		
Recepción de órdenes para celebrar operaciones sobre valores, así como la entrega de títulos o de dinero para o como resultado de operaciones de intermediación en el mercado de valores		<b>X</b>		
Recepción de órdenes o intenciones para celebrar operaciones sobre derivados que se negocian OTC con base en el Contrato Marco de Derivados Financieros de la Asobancaria, así como la entrega de dinero para o como resultado de dichas operaciones.		<b>X</b>		
Colocación de acciones para la vinculación de capital privado a través de la capitalización de empresas estatales, así como la enajenación de acciones de propiedad del Estado o de empresas estatales, siempre y cuando la intermediación en el mercado de valores se realice por las entidades autorizadas para el efecto;		<b>X</b>		
Entrega y recepción de las constancias y de los valores que se manejen a través de DECEVAL		<b>X</b>		
Operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero, 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 realice bajo esta modalidad de uso de red, conforme a lo establecido en los procedimientos que para tal efecto establezca de la Entidad Usuaria.	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>

**CANAL NO PRESENCIAL:** Conforme a la Circular Básica jurídica, se entenderán como canales no presenciales aquellos en los que el consumidor financiero es atendido de manera remota, tales como la banca móvil, el internet, los sistemas de audio de respuesta (IVR), los centros de atención telefónica (Call center, Contact Center) y los sistemas de acceso remoto para clientes. Para estos efectos, las Operaciones Autorizadas, gestionadas a través de canales no presenciales, se recibirán por un medio verificable autorizado por la Entidad Prestataria, a través de la fuerza comercial de la Entidad Prestataria.

**CANAL PRESENCIAL:** Son canales presenciales aquellos en los que el consumidor financiero asiste personalmente al mismo, tales como las oficinas de la Entidad Prestataria y o visitas de las fuerzas comerciales autorizadas. Las operaciones realizadas a través de sus canales se recibirán mediante la fuerza comercial de la Entidad Prestataria.

El presente documento corresponde a la versión modificada mediante Otrosí No.1

**Anexo No. 4**  
**Anexo Operativo**

Considerando que de acuerdo con lo previsto en las letras “d”, “e”, “f” y “g” de la Cláusula Tercera del Convenio Marco de Uso de Red de Oficinas suscrito el 10 de junio de 2014, y al cual adherimos las Partes el pasado veinte (20) de febrero de 2015, el uso de la Red de Oficinas de la Entidad Prestataria se encuentra condicionado a que las Partes definan el esquema de uso de Red de Oficinas a emplear y establezcan los parámetros y medidas operativas que permitan que el público identifique a La Entidad Prestataria como una persona autónoma e independiente de La Entidad Usuaria, Las Partes otorgan el presente anexo:

**1. Esquema de Uso de Red:**

Dado que el propósito del uso de la red de oficinas de Corredores Davivienda S.A. por parte de Fiduciaria Davivienda S.A. es permitir a dicha entidad la promoción, distribución<sup>1</sup> y gestión de los productos y servicios autorizados en el Anexo #3, a continuación se describe el esquema de uso de red acordado entre La Entidad Prestataria y La Entidad Usuaria:

**a. Uso Espacio Físico Entidad Prestataria:** Si:  No:

Corredores Davivienda S.A., en su condición de Entidad Prestataria, en su sede principal, ubicada en la Cra. 7 No. 71 - 52 Torre B piso 16, de la ciudad de Bogotá, y, en las sedes de sus sucursales, según las Partes lo definan, prestará la atención de los consumidores financieros interesados en vincularse con Fiduciaria Davivienda S.A. o en obtener información de los productos y servicios de la Fiduciaria Davivienda S.A. autorizados en el Anexo #3, en adelante La Entidad Usuaria.

**b. Uso Fuerza Comercial de Entidad Prestataria:** Si:  No:

Las actividades autorizadas en el anexo N° 3, serán desarrolladas directamente por la fuerza de ventas de La Entidad Prestataria que esta designe para el efecto, sin perjuicio de que la fuerza de ventas de La Entidad Usuaria, continúe ejerciendo tales actividades de manera directa.

En la promoción y gestión de las operaciones señaladas en el Anexo N° 3, la Entidad Prestataria deberá cumplir las reglas de la actividad de asesoría de conformidad con lo previsto en el Libro 40 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, así como cualquier norma que lo modifique, complemente o adicione.

**c. Uso de Sistemas de Información de la Entidad Prestataria y Usuaria:** Si:  No:

Para efectos de la Promoción, Gestión y Distribución de las operaciones autorizadas en el Anexo No. 3 a desarrollar por La Entidad Prestataria se hará uso de los siguientes sistemas de información:

Sistemas de información de la Entidad Usuaria		
Herramienta/sistema	Descripción	Instalación
Gestión integral de clientes (G.I.C.)	<p>Centralizador de información de productos de inversión ofrecidos por Fiduciaria Davivienda S.A. el cual le permite a la fuerza comercial encargada de la distribución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la composición del portafolio de un cliente.</li> <li>• Configuración de portafolios modelos tacticos/Estrategicos</li> <li>• Prospección de clientes</li> <li>• Generación de propuestas</li> <li>• Histórico de Movimientos</li> <li>• CRM</li> <li>• Cálculo de Rentabilidad, volatilidad, sharpe, Var, Beta, Alpha</li> <li>• Planeación de citas/configuración de alertas</li> <li>• Reportes estado de cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación Web               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ No requiere instalación en el usuario, se accede desde una URL</li> </ul> </li> <li>• La administración de usuarios está a cargo del área de gestión de usuarios y/o área de seguridad</li> <li>• Requiere navegador Mozilla Firefox 41 o superior</li> <li>• Requiere navegador Internet Explorer 10 y 11</li> <li>• Para dispositivos móviles se debe mantener aplicación nativa para iPad</li> </ul>

<sup>1</sup> Se entenderá incluida la actividad de vinculación.



Sistemas de información de la Entidad Usuaría		
Herramienta/sistema	Descripción	Instalación
SAF	Sistema de Administración de Fondos, software que administra los productos de la Entidad Usuaría como Fondos Inversión Colectiva FICs Fondo Voluntario de Pensión FVP Dafuturo.	Se requiere instalación en el Usuario
Cliente 360	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación que permite la consulta de la información, modificación y vinculación de clientes y apertura de productos.</li> <li>• Centralizador de información de PQRS de Productos de Inversión ofrecidos por Corredores Davivienda, el cual le permite: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consultar el estado de las PQR's del cliente.</li> <li>○ Ingresar nuevas solicitudes por parte del cliente.</li> <li>○ Generar informes de las solicitudes de Davivienda Corredores.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Aplicación Web No Requiere Instalación en el usuario, se accede desde una URL. La administración de usuarios está a cargo del área de gestión de usuarios del Banco</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere navegador Google Chrome.</li> </ul>
FileNet	Aplicación de consultas para la creación de clientes en Coeasy y NIC (Nos interesa conocerlo)	Aplicación Web No se requiere de Instalación en el Usuario
Docone	Aplicación para consulta y generación de extractos y certificados tributarios	Aplicación Web No se requiere de Instalación en el Usuario
Onbase	Aplicación de consulta de imágenes de documentación	Se requiere instalación en el Usuario
CIM/ Teller Elevate	Traslados entre productos Banco y Comisionista y viceversa Destanques de dividendos de acciones Ecopetrol y Davivienda Pagos de dividendos ISA, Ecopetrol y Davivienda	Se requiere instalación en el Usuario
Herramientas G-Suite	Ventanilla Digital para radicación de solicitudes.	<p>Aplicación Web No Requiere Instalación en el usuario, se accede desde una URL. La administración de usuarios está a cargo del área de gestión de usuarios del Banco y comisionista</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere navegador Google Chrome.</li> </ul>
Base de conocimiento	Repositorio donde se centraliza la información correspondiente a los productos y procesos ofrecidos por Banco Davivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación Web</li> <li>• No Requiere Instalación en el usuario, se accede desde las aplicaciones de Google</li> </ul>
Conecta	Herramienta CIGO para atender las consultas de los funcionarios del Banco y sus filiales relacionadas con los productos ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación Web</li> <li>• No Requiere Instalación en el usuario, se accede desde la Base de conocimiento</li> </ul>
Formulario Novedades Express	Herramienta G-Suite para el procesamiento de novedades de productos de Banca Patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación Web</li> </ul>

Sistemas de información de la Entidad Usuaría		
Herramienta/sistema	Descripción	Instalación
Stratus	Herramienta de consulta de los movimientos de productos del banco de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere instalación en el Usuario</li> </ul>
Radar	Visor de la información de clientes y productos, utilizado por la fuerza comercial para hacer seguimiento sobre las carteras asignadas. El sistema permite centralizar información de manera integral.	No requiere instalación. El acceso se hace a través de la GSuite.

La Entidad Prestataria garantizará la confidencialidad e integralidad de la información a la que tenga acceso en el desarrollo de las actividades autorizadas en el Anexo N°3 y la utilización de ésta solo se dará para los usos dispuestos y autorizados en el presente contrato. A su vez, la Entidad Prestataria cuenta con protocolos de seguridad, confidencialidad y reserva sobre la información de los clientes que se manejan, los equipos, sistemas y/o redes que la entidad disponga. La Entidad Prestataria contará con acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y sobre las actividades autorizadas en el presente contrato con los funcionarios autorizados para ejercer las actividades autorizadas en el Anexo N° 3, garantizando una adecuada segregación de funciones con restricciones sobre los programas empleados y contando con procesos para evitar difundir, alterar o manipular la información o los dispositivos mencionados junto con los correspondientes protocolos de seguridad y confidencialidad para el manejo de dicha información.

## 2. Estrategia de Promoción, gestión y distribución

El proceso de Promoción, Distribución y Gestión de los fondos de inversión colectiva y del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo administrados por La Entidad Usuaría, tendrá por propósito la promoción de dichos productos con el objetivo de lograr nuevas vinculaciones de inversionistas y/o gestionar los inversionistas actuales. Para ello, la gestión comercial para la vinculación y distribución comprenderá las siguientes actividades, según sea el caso:

- a. Promoción y publicidad:** son las actividades encaminadas al suministro de información necesaria y suficiente para que un cliente pueda tomar la decisión informada de vincularse o gestionar su inversión en el Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo o a los fondos de inversión colectiva administrados por la Entidad Usuaría.

Para efectos de la promoción de los fondos de inversión colectiva y del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo, se deberá suministrar al cliente la información necesaria y suficiente que comprenda como mínimo: (i) una explicación de la estructura, los términos o condiciones y características de los fondos de inversión colectiva promovidos; (ii) Información sobre los precios, comparaciones de beneficios y riesgos entre alternativas de inversión; (iii) una explicación de los riesgos inherentes a los fondos promovidos.

- b. Vinculación:** Poner a disposición del inversionista toda la documentación requerida para la vinculación de clientes y la apertura de los productos según la regulación vigente, así como cumplir con los procedimientos determinados por la Entidad Usuaría para la realización de tales actividades.
- c. Etapa de vigencia:** Atender en forma oportuna las consultas, asesoría, solicitudes y quejas que sean presentadas por el inversionista, según el alcance determinado en manuales de procedimientos y escalar o transmitir a la Entidad Usuaría los que estén por fuera de ese alcance.
- d. Etapa de redención:** atender las solicitudes de redención de participantes según los manuales de procedimientos establecidos, sin que esa actividad implique ejecutar la transacción monetaria en la Entidad Prestataria. En todo caso, se le informará al cliente la forma en que se realizó el cálculo para determinar el valor de los recursos a ser entregados.
- e. Clientes:** La estrategia de Promoción, Distribución y Gestión de que trata el presente convenio, se desarrollará ante los siguientes grupos objetivos:

En general, la gestión comercial de los productos y servicios de la Entidad Usuaría, a través de los funcionarios designados por la Entidad Prestataria, se dirigirá a personas naturales y/o jurídicas, locales y/o extranjeras, según los procesos de vinculación de la Entidad Usuaría.

- f. **Definición de la fuerza comercial:** La fuerza de ventas encargada de desarrollar las actividades autorizadas en el anexo N° 3 se compone de funcionarios comerciales vinculados a la Entidad Prestataria y sus actuaciones obligarán a La Entidad Usuaria. Por tanto, cualquier infracción, error u omisión en el que incurra dicha fuerza de ventas compromete la responsabilidad de La Entidad Usuaria.

Adicionalmente, de conformidad con la ley, en la distribución de los fondos de inversión colectiva y el Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo, la Entidad Prestataria responderá hasta la culpa leve en el cumplimiento de sus funciones como experto prudente y diligente.

La fuerza comercial de la Entidad Prestataria deberá cumplir con los requisitos de ley para realizar las gestiones determinadas en este anexo, en particular la certificación emitida por un organismo de autorregulación e inscrito en el Registro Nacional de Profesionales de Mercado de Valores RNPMV, y las condiciones particulares establecidas en los manuales internos de la Entidad Usuaria y Entidad Prestataria.

La Entidad Prestataria, en desarrollo de las actividades autorizadas en el anexo N° 3, utilizará los formatos y documentos que la Entidad Usuaria disponga y sean requeridos para llevar a cabo tales actividades autorizadas, como son, entre otros: los formatos de vinculación, los formatos para la solicitud de productos y servicios, los formatos de reglamentos o contratos de productos y/o servicios, pagarés, y cualquier otra que se defina para la vinculación a los productos descritos en el presente contrato de conformidad con las instrucciones que para el efecto determine la Entidad Usuaria.

### **3. Actividades de la Entidad Prestataria y Entidad Usuaria:**

Para el desarrollo de las actividades autorizadas en el anexo N° 3,, se hará uso de los los sistemas de información descritos en el literal C del numeral 1 del presente anexo y se ejecutarán las siguientes actividades:

#### **3.1. Promoción**

La promoción, distribución y gestión de los Fondos de Inversión Colectiva y del Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo de la Fiduciaria se realizará a través de la fuerza comercial y demás canales y sistemas de información habilitados por la Entidad Prestataria.

#### **3.2. Vinculación de clientes y apertura de productos de la Entidad Usuaria**

La vinculación consiste en el proceso de conocimiento de cliente y la posterior apertura de un FIC o un Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo y se podrá realizar a través de los canales presenciales y no presenciales y/o por las fuerzas comerciales que disponga la Entidad Prestataria para estos efectos. Las políticas de vinculación estarán definidas por la Entidad Usuaria.

El proceso de apertura de estos productos se encuentra compuesto por las siguientes actividades generales, las cuales deben ser seguidas por la fuerza comercial o mediante autogestión en canales digitales, según el caso:

- Brindar la información sobre la oferta de los productos e informar que se está actuando bajo el Contrato de Uso de Red celebrado entre las dos entidades donde la Entidad Usuaria es la administradora de los fondos y es quien asume la exclusiva responsabilidad frente al consumidor financiero.
- Realizar los procedimientos de autenticación y conocimiento del cliente que se tiene definido para vincular o actualizar la información del mismo, para los fondos administrados por La Fiduciaria.
- Clasificar y Perfilar al cliente en caso de ser un cliente inversionista. Esta actividad conforme a la normatividad vigente, no se ejecutará para la vinculación a productos clasificados como "Simples universales".
- Brindar asesoría y/o efectuar la recomendación profesional al cliente para la vinculación al producto o servicio cuando se requiera, conforme a la normatividad vigente, a través de las personas naturales que expresamente autorice a la Entidad Prestataria para la ejecución de dicha actividad, las cuales deberán estar inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV) y contar con la certificación en la modalidad que les permita la realización de esta actividad. Esto sin perjuicio de que la asesoría y/o la recomendación profesional se pueda ejecutar mediante el uso de herramientas tecnológicas habilitadas para tal fin.
- Entregar o poner a disposición del cliente la documentación correspondiente a la apertura del producto,
- Solicitar la suscripción y/o aceptación por parte del cliente de los formatos de vinculación, apertura de productos y/o contratos establecidos por la Fiduciaria.
- Orientar al cliente en la apertura virtual cuando el producto cuente con esta opción, garantizando el acompañamiento y acceso a la asesoría y/o recomendación profesional en caso de ser requerido.
- Informar sobre los canales a través de los cuales el cliente o potencial cliente puede consultar la información relacionada con los servicios y productos ofrecidos por La Fiduciaria.



### 3.3. Vigencia de productos

La vigencia corresponde al tiempo transcurrido entre el momento de apertura de un producto y la redención total del mismo. Para tales efectos, se han identificado las siguientes operaciones, a saber:

#### 3.3.1. Aportes

Para la realización de los aportes, los clientes tendrán a su disposición los canales transaccionales presenciales y no presenciales habilitados por la Entidad Usuaria, cuyos horarios y condiciones estarán publicados en la página [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com).

Teniendo en cuenta que en virtud del uso de red, se tendrá como operación autorizada el recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero, la Entidad Prestataria manejará los recursos de la siguiente manera:

- a) Cheques: Para la recepción de cheques, la Entidad Prestataria dispondrá de la ventanilla de correspondencia y hará la consignación respectiva en la cuenta designada por la Entidad Usuaria para su respectivo recaudo.
- b) Efectivo: No se maneja efectivo de acuerdo a los procesos internos de la Entidad Prestataria. Para la recepción de efectivo se direccionará al cliente a alguna de las oficinas del Banco Davivienda para que haga su respectiva transacción.
- c) Transferencias: Se indicará al cliente para que haga la transferencia directamente en las cuentas que la Entidad Usuaria disponga para el efecto. Cuando el cliente tenga los recursos en una cuenta de la Entidad Prestataria, serán manejados de la siguiente manera: Si se encuentran en alguno de los FICs, serán transferidos de acuerdo a las políticas de permanencia y retiro del FIC a las cuentas que disponga la Entidad Usuaria para su recaudo. Si se encuentran en una cuenta de la Entidad Prestataria no FICs, los recursos deberán ser trasladados a la cuenta de recaudo que la Entidad Usuaria disponga, a través del proceso operativo de la Entidad Prestataria para traslado de recursos.
- d) Recaudo por débito automático: El cliente podrá programar el débito automático y periódico de su cuenta de ahorros Banco Davivienda S.A. para que sea transferido a la cuenta individual del cliente en los FIC 's y/o FVP Dafuturo.
- e) Consignación directa: los clientes podrán hacer consignaciones directas, a través de la red de oficinas con entidades bancarias en las cual la Entidad Usuaria tenga convenio, por internet y demás canales habilitados para este fin. En la página [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com) estarán publicados los canales y horarios habilitados para dichos aportes.
- f) Recaudo por transferencia electrónica: los aportes o recaudos recibidos por transferencia electrónica para el FVP Dafuturo o el respectivo FIC se realizan a través de los canales no presenciales habilitados por la Entidad Usuaria ya sean canales digitales o PSE con el número de la cuenta individual (FVP) o de la cuenta de inversión (FIC's), destino de las mismas, según corresponda. Los canales habilitados estarán publicados en la página [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com)
- g) Recaudo por libranza: Esta modalidad de consignación aplica únicamente para los aportes al FVP Dafuturo y se recibirá por los canales definidos que la Entidad Usuaria determine, mediante las planillas de las empresas completamente diligenciadas con los aportes de uno o varios clientes del FVP Dafuturo. De acuerdo con lo dispuesto por la Entidad Usuaria, estas planillas podrán ser recibidas de manera física o virtual y los recursos podrán ser recibidos en efectivo, cheque o transferencia electrónica. Posterior a la validación de la información de las planillas y del ingreso efectivo de los recursos, La Fiduciaria realizará la dispersión a las cuentas individuales de cada uno de los clientes en el FVP Dafuturo, según corresponda.

Para los aportes a los productos relacionados con las actividades autorizadas en el anexo 3, debe generarse, a través de los canales dispuestos por la Entidad Usuaria, los comprobantes que contendrán de forma visible y claramente legible, la siguiente leyenda de conformidad con la normatividad vigente, a saber:

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

Adicional a lo anterior, el referido comprobante debe contener la siguiente información, y/o la que indique la normatividad vigente:

- Información que identifique con precisión la operación de que se trata (aporte, retiro o redención).
- Fecha de la transacción.
- Hora de la transacción.
- Monto de la transacción.

### **3.3.2. Retiros y cancelaciones:**

Los clientes tendrán a su disposición los canales transaccionales habilitados por la Entidad Usuaria y la Entidad Prestataria para solicitar y/o realizar los retiros de los FIC y el FVP Dafuturo. Los retiros generarán un documento o comprobante con la información establecida por la normatividad vigente, identificando claramente que la administradora de los fondos es La Fiduciaria.

Así mismo, estos comprobantes de operación deben contener, de forma visible y claramente legible, la siguiente leyenda de conformidad con la normatividad vigente, a saber:

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

Adicionalmente, el comprobante de retiro debe contener la siguiente información, y/o la que indique la normatividad vigente:

- Información que identifique con precisión la operación de que se trata (aporte, retiro o redención).
- Fecha de la transacción.
- Hora de la transacción.
- Monto de la transacción.

Los horarios, condiciones y canales habilitados estarán publicados en la página [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com).

Los retiros de estos productos pueden ser directos o a través de programaciones de retiro que están habilitadas en los canales mencionados en [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com)

### **3.3.3. Consultas**

Los clientes tendrán a su disposición los canales transaccionales habilitados por la Entidad Usuaria para realizar consultas sobre sus cuentas y/o inversiones en los FIC's y en FVP Dafuturo administrados por La Fiduciaria, indicando claramente que la Entidad Usuaria es la administradora de los fondos. Los horarios y condiciones de los canales están publicados en la página [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com).

Adicionalmente, la fuerza comercial de la Entidad Prestataria podrá realizar consultas del estado de las cuentas de inversión de los FIC's o de la cuenta individual del FVP Dafuturo, mediante los aplicativos indicados en el numeral 1° literal “C” de este anexo, con lo cual podrán realizar gestión comercial con los clientes, atender solicitudes de información, prestar asesoría y de ser el caso emitir recomendaciones profesionales.

### **3.3.4. Solicitudes, quejas y reclamos:**

La Entidad Prestataria pondrá a disposición de los clientes de los FIC y del FVP Dafuturo que requieran hacer una solicitud, queja o reclamo, los mismos canales que tiene dispuestos para la recepción de PQRs relacionados con sus propios productos de la comisionista (fuerza comercial, líneas de atención telefónica de servicio al cliente, correo electrónico [servicioalcliente@corredores.com](mailto:servicioalcliente@corredores.com), carta física radicada en las oficinas o sucursales de la Entidad Prestataria, página web [www.daviviendacorredores.com](http://www.daviviendacorredores.com), y otros canales y/o medios virtuales adicionales que se establezcan para este fin.

Los medios que se designen deberán identificar con claridad que la Entidad Usuaria es la administradora de los Fondos y es quien asume exclusivamente la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones frente al consumidor financiero.

Los casos recibidos a través de los canales asignados por la Entidad Prestataria serán remitidos al Entidad Usuaria para que sean documentados, analizados y contestados directamente a los clientes por el área de servicio al cliente de la Entidad Usuaria según lo definido en su proceso de peticiones, quejas o reclamos.

Adicionalmente, La Entidad Usuaria tendrá habilitados mecanismos directos para la atención de quejas, los cuales se informan a través de su página web. Los clientes tendrán a su disposición la información requerida para radicar las quejas y reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad Usuaria. También podrán radicar las quejas y reclamos a través de carta física directamente en las oficinas de la Entidad Usuaria, ubicadas en la Av. El Dorado No. 68B-85 Piso 2.

## **4. Plan de Contingencia y Continuidad:**

Para el desarrollo de las actividades autorizadas en el anexo N° 3, las estrategias, mecanismos de reacción y procedimientos para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios administrados por la Entidad

Usuaría, se encuentran establecidos en el Manual de Continuidad del Negocio de Corredores Davivienda S.A. en su calidad de Entidad Prestataria y en el Manual de continuidad del Negocio de la Fiduciaria en su calidad de Entidad Usuaría, en lo que a cada una de ellas respecta.

#### **5. Programa de Capacitación y Actualización de información para las Actividades Autorizadas:**

Para el desarrollo de las actividades anteriormente descritas, la Entidad Usuaría deberá realizar periódicamente programas de capacitación y actualización a los funcionarios de la Entidad Prestataria encargados del desarrollo de las actividades autorizadas en el anexo N° 3 , así como en otros aspectos relevantes para el buen desempeño de sus actividades.

Adicionalmente, la Entidad Usuaría se obliga a informar y mantener actualizada a la Entidad Prestataria sobre cualquier modificación en condiciones de producto, modificaciones por cambios normativos, procesos para la distribución y vinculación de los fondos administrados, formatos y cualquier otra novedad que impacte las actividades autorizadas. A su vez, la Entidad Prestataria garantizará la debida publicación y actualización de toda información proporcionada por la Entidad Usuaría para el correcto desarrollo de las actividades autorizadas.

Sin perjuicio de la obligación que tiene la Entidad Prestataria en virtud de lo establecido en el artículo 3.1.4.3.3 del Decreto 2555, la Fiduciaria capacitará a los funcionarios de la Entidad Prestataria para que puedan desarrollar las operaciones señaladas anteriormente.

Para los programas de capacitación se utilizarán, entre otros medios, capacitaciones presenciales, así como no presenciales a través de herramientas virtuales.

El personal involucrado en las actividades autorizadas en el Anexo 3 conocerá entre otros:

- a) El alcance de sus obligaciones contractuales.
- b) Las características del producto comercializado.
- c) Los procedimientos de recaudo, atención de solicitudes, pago y demás aspectos relevantes para la comercialización de cada producto.

Así mismo, los programas de capacitación de personal deben lograr que la fuerza de ventas conozca y comprenda las normas y los procedimientos aplicables en el cumplimiento de sus funciones, y se mantenga al día con los cambios de la regulación y las prácticas de la industria.

Las capacitaciones impartidas serán evaluadas de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por el Departamento de Capacitación o quien haga sus veces y será responsable de vigilar que el personal vinculado a la Entidad Prestataria que realice la función de distribución cumpla con las certificaciones que ordena la normatividad vigente para ejercer dicha función.

El personal involucrado en la comercialización de los productos podrá acceder directamente a la información de los productos a través de las páginas web de La Fiduciaria.

#### **6. Riesgos Derivados del Uso de Red:**

Dado el esquema de uso de red propuesto, los siguientes son los riesgos que pueden derivarse como consecuencia del uso de la fuerza de ventas de La Entidad Prestataria por parte de La Entidad Usuaría:

- a) **Reclamaciones por fallas en la gestión comercial:** este evento se puede materializar en el momento que un funcionario ejecute una acción errónea de acuerdo con lo previsto en este anexo y los manuales establecidos para este fin. El riesgo se minimiza con el programa de capacitación periódico y el monitoreo posterior a la vinculación.
- b) **Reclamaciones por Desconocimiento Ley de Protección de Datos,** este riesgo se puede materializar en el evento en que se entreguen datos de clientes sin contar con la autorización del titular del dato. La probabilidad de ocurrencia de este riesgo se minimiza al mencionar de manera expresa en la estrategia de promoción y publicidad que la fuerza comercial de La Entidad Prestataria debe obtener tal autorización de la Entidad Usuaría, actividad que va de la mano con las políticas de protección de datos implementadas y debidamente difundidas al interior de las entidades. Por lo anterior, la Entidad \*prestataria se obliga con la Entidad Usuaría a obtener de sus clientes e inversionistas, en cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, la autorización expresa, oportuna e idónea para la recolección de datos personales y uso de los mismos, así como para consultar la información suministrada en los formatos de vinculación y reportarla en cualquier central de riesgos o banco de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- c) **Reclamaciones por Recaudo de Dinero:** La posibilidad de que en la oficina de La Entidad Prestataria se efectúen operaciones de índole transaccional, se controla y minimiza a través de los textos que en



un lugar visible de dicho espacio se fijarán informando a los clientes referenciados que dicha oficina no es transaccional.

- d) **Riesgo operacional:** La Entidad Usuaría y la Entidad Prestataria tienen establecidos, cada una, controles en su operación que permiten monitorear la correcta ejecución de los procesos, identificar los eventos que se materialicen y los correctivos tomados, así como la definición de planes de acción cuando el volumen o impacto de los eventos así lo requiera. Para lo anterior, tanto la Entidad Usuaría como la Entidad Prestataria darán cumplimiento a lo establecido en el Manual SARO de cada Entidad.
- e) **Riesgo LAFT:** La Entidad Usuaría y la Entidad Prestataria, dando aplicación al Sistema de Administración 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 de Cumplimiento de las dos Entidades. Los programas de cumplimiento de la Entidad Usuaría y la Entidad Prestataria cuentan con procesos independientes, que buscan la aplicación de los mismos en cada una de las relaciones contractuales establecidas. Así las cosas, la Entidad Usuaría y la Entidad Prestataria adelantan los procesos de conocimiento del cliente ajustados a lo dispuesto en los manuales de cumplimiento respectivos.

#### **7. Manejo de conflictos de Interés:**

Las actividades autorizadas en el Anexo N° 3 a cargo de la fuerza comercial de la Entidad Prestataria se desarrollarán en atención a las políticas de administración de conflictos de interés contenidas en el Manual de Conflicto de Interés y uso de Información Privilegiada y en el Código de Ética de la Entidad Prestataria.

#### **8. Atención al Consumidor Financiero:**

En aras de garantizar que las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los consumidores financieros sean atendidas en debida y oportuna forma, cumpliendo los requisitos legales y de la Entidad Usuaría, se cuenta con el procedimiento descrito en el documento "Administración de solicitudes Quejas y Reclamos de los consumidores Financieros". A su vez, la Entidad Usuaría certifica que se tiene publicado en su página web los canales de atención que dispone la Entidad Usuaría para la atención al consumidor financiero.

#### **9. Equipo de Trabajo:**

Para la atención de cualquier asunto relativo al presente convenio, el equipo designado por Las Partes, como responsable de la debida ejecución de las actividades desarrolladas, es el señalado abajo (o quien haga las veces del mismo):

**Entidad Prestataria**  
**Gerente Desarrollo de Productos**  
**Corredores Davivienda S.A.**  
Cra. 7 No. 71-52 Torre B Piso 16 - Bogotá  
Tel + 57(1) 312 3300 Ext 92223

**Entidad Usuaría**  
**Jefe Departamento de Aseguramiento y**  
**Administración de Fondos**  
**Fiduciaria Davivienda S.A**  
Avenida El Dorado No. 68B-85 Piso 2 - Bogotá  
Tel 601 330 0000

El presente documento corresponde a la versión modificada mediante Otrosí No.1



ORG: 802937 F: 0 A: 0 BOG  
 F: 2/Ene/2018 11:04 :13085  
 DES: PEÑA DELGADO FERNANDO  
 ENT: FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A



CE-Ppal-201712180026453  
 Fecha: 18/12/2017 05:46:37 p. m. | Usuario: osjga  
 Radicado Origen: 0



**"Remuneración a favor de la Entidad Prestataria"  
 Anexo N° 5**

Por concepto del uso de red de la Entidad Prestataria, la Entidad Usuaría reconocerá a favor de la Prestataria por aportar el derecho al uso de red para la vinculación del Fondo de Pensiones Voluntarias Dafuturo y distribución de Fondos de Inversión así:

- **Vinculación al Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo**

**Remuneración:** La partes acuerdan como remuneración un porcentaje que será equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los ingresos por comisiones liquidado por la Fiduciaria por concepto de la administración de los Fondos Voluntarios de Pensiones Dafuturo que fueron vinculados a través de la entidad Prestataria.

La presente remuneración regirá a partir de la fecha de suscripción del presente documento. No obstante, la Entidad Prestataria y la Entidad Usuaría, de mutuo acuerdo, podrán en cualquier momento realizar modificaciones a la remuneración pactada.

**Forma de Pago:** El monto total que La Entidad Usuaría reconocerá a La Entidad Prestataria por concepto de comisión por la vinculación al Fondo de Pensiones Voluntarias Dafuturo a través de la red de la Entidad Prestataria, se liquidará mensualmente al corte de cada mes, con base en la información reportada en la base de clientes y montos distribuidos a la Entidad Usuaría para el respectivo período. El monto que resulte será cancelado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la Factura por parte de la Entidad Prestataria a la cual se le agregará el IVA a que haya lugar.

- **Distribución de Fondos de Inversión Colectiva**

**Remuneración:**

**A. Por la distribución del Fondo de Inversión Colectiva Rentalíquida:**

La Entidad Usuaría pagará una comisión de distribución a la Entidad Prestataria, calculada sobre la comisión de administración cobrada de conformidad con el reglamento vigente y liquidada sobre los saldos distribuidos (colocados) de acuerdo con los rangos de la siguiente tabla:

Rango (Millones)	Comisión de Distribución calculada sobre la Comisión de Administración
Hasta 25.000	50%
Mayor a 25.000 hasta 50.000	55%
Mayor a 50.000 hasta 100.000	60%
Más de 100.000	70%

**B. Por la Distribución de otros Fondos de Inversión Colectiva administrados por la Entidad Usuaría:**

La Entidad Usuaría pagará una comisión de distribución a la Entidad Prestataria como remuneración un porcentaje que será equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los ingresos por comisiones liquidado por la Fiduciaria por concepto de la administración de los Fondos, cobrada de conformidad al reglamento vigente de cada fondo de inversión y liquidada sobre los saldos distribuidos (colocados) por la Entidad Prestataria.

La presente tarifa regirá a partir de la fecha de suscripción del presente documento. No obstante, la Entidad Prestataria y la Entidad Usuaria, de mutuo acuerdo, podrán en cualquier momento realizar modificaciones a la remuneración pactada.

**Forma de Pago:** El monto total que La Entidad Usuaria reconocerá a La Entidad Prestataria por concepto de comisión por distribución del FIC Rentalíquida y de otros Fondos de Inversión Colectiva administrados por la Entidad Usuaria a través de la red de la Entidad Prestataria, se liquidará mensualmente al corte de cada mes, con base en la información reportada en la base de clientes y montos distribuidos a la Entidad Usuaria para el respectivo período. El monto que resulte será cancelado previa presentación de la factura por parte de la Entidad Prestataria, factura que será pagada dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la misma por parte de la Entidad Usuaria De conformidad con lo establecido en el Decreto 1602 de 2015, el monto que la Entidad Usuaria reconocerá a la Entidad Prestataria por concepto de comisión por distribución de FICS estará excluido del Impuesto sobre las Ventas (IVA).

En constancia se firma a los dieciocho (18) días del mes de diciembre de dos mil diecisiete (2017)

**Entidad Prestataria**



**Corredores Davivienda S.A.**  
**FERNANDO PEÑA DELGADO**  
C.C. 79.471.924 de Bogotá  
Representante Legal

**Entidad Usuaria**

**Fiduciaria Davivienda S.A.**  
**FERNANDO HINESTROSA REY**  
C.C. No. 79.141.253 de Bogotá  
Representante Legal