



DAVIVIENDA

MANUAL PARA LA DISTRIBUCIÓN DE FONDOS A TRAVÉS DEL BANCO DAVIVIENDA S.A. MEDIANTE CONTRATOS DE USO DE RED Y EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA.

Actualización incluyendo actividad de asesoría Decreto 661 de 2018
y reglamentación por C.E. 019 2021 Superintendencia Financiera.

CONTENIDO

ALCANCE	4
GLOSARIO	5
DEBERES GENERALES	9
Deberes generales en la actuación del Banco y sus empleados como distribuidores de FICs y comercializador del FVP.....	9
Promoción de la libre competencia	11
Facultades de la fuerza de ventas que participa en la promoción y distribución de los FICs y en la comercialización del FVP.....	11
Cultura de cumplimiento y control interno.....	12
Políticas y procedimientos.....	13
Cumplimiento de la normatividad aplicable.....	13
Capacitación de la fuerza de ventas	14
Responsabilidades y funciones relacionadas con capacitación	15
DEBER DE INFORMACIÓN DEL BANCO Y DE LOS EMPLEADOS QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE LOS FISCY COMERCIALIZACIÓN DEL FVP	16
Información a clientes.....	16
Conocimiento de los principios de los FICs y del FVP.....	16
Correcto entendimiento de los FICs y del FVP.....	18
Perfilamiento de clientes	18
Política de Distribución de los FICs y del FVP a través de las diferentes Fuerzas Comerciales	19
Conocimiento de los Derechos de los Inversionistas	20
Suministro de Información a las autoridades, entes de vigilancia y control y al AMV	21
Colaboración con AMV	21
DEBERES GENERALES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS	22
Definición de conflicto de interés.....	22
Prevención y administración de los conflictos de interés.....	23
DEBER DE DOCUMENTACIÓN	24
Deber de documentación del distribuidor	24
Utilización de sistemas de grabación y tecnológicos como medios verificables en los procesos de asesoría	25
Conocimiento del cliente	25
Reserva y confidencialidad	26
ACTIVIDAD DE ASESORÍA	26
Perfilamiento	26
Clasificación de Inversionista.....	28
Recomendación Profesional	28
Debida Atención al Inversionista.....	29

ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOBRE FONDOS Y/O ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN	29
Objetivo	29
Gobierno de las Estrategias de Inversión.	30
Seguimiento y Control de las Estrategias de Inversión y Alternativas de Inversión en el FVP.	30
Mecanismos de información	31
Políticas de rebalanceo de las Estrategias de Inversión y Alternativas de inversión en el FVP.	31
USOS Y PRÁCTICAS	32
Responsabilidad por comentarios y declaraciones	32
Deber de reserva y confidencialidad.....	32
Grabación de comunicaciones.....	33
Grabación de llamadas con adecuada calidad.....	34
ABUSOS DE MERCADO	33
Información privilegiada	33
Defraudación	34
Abusos de derechos en el mercado de valores.....	35
Prohibiciones generales	35

ALCANCE

El presente tiene como objetivo brindar una guía completa para el ejercicio de las actividades de distribución de los fondos de inversión colectiva, en adelante FICs, administrados por Fiduciaria Davivienda S.A. y Corredores Davivienda S.A. y comercialización de Fondos Voluntarios de Pensión DAFUTURO, en adelante FVP, administrado por Fiduciaria Davivienda S.A., en virtud de los contratos de uso de red que Banco Davivienda S.A. tiene suscrito con estas dos entidades, teniendo en cuenta además los preceptos consignados en los documentos de Gobierno Corporativo de las Compañías (Código de Buen Gobierno, Reglamento de Junta Directiva), el Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada, el Código de Ética del Grupo Bolívar y el Manual de Administración de Riesgos Financieros (MARF).

A su vez, se incorporan las políticas respecto a la ejecución de la Actividad de Asesoría que desarrollará el Banco Davivienda S.A. como una actividad complementaria a la actividad principal y cuyos lineamientos estarán enmarcados dentro de la Modalidad de Asesoría No Independiente, la que desarrolla en virtud de los contratos de uso de red para la promoción y distribución de productos de inversión que requieran de ejecución de la actividad de Asesoría sin limitarse a las que por su actividad principal tenga que desarrollar cuando le aplique.

GLOSARIO

Actividad de Asesoría: es una actividad del mercado de valores que únicamente puede ser desarrollada por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que busca que los inversionistas puedan tomar decisiones de inversión conforme a su perfil de inversionista, el perfil del producto y un análisis de conveniencia entre estos dos, conforme a la recomendación profesional que se realicen por parte de profesionales certificados ante el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) o a través del uso de herramientas tecnológicas habilitadas para el caso.

Actividad de Comercialización: es la que comprende la promoción del Fondo Voluntario de Pensión –FVP con miras a la vinculación de clientes a dicho fondo.

Actividad de Distribución: es la que comprende la promoción de los Fondos de Inversión Colectiva –FICs con miras a la vinculación de clientes a dichos fondos.

Análisis de Idoneidad: corresponde a la evaluación que realiza la entidad y que provee a través de sus canales análogos, digitales o sus fuerzas comerciales para determinar si el perfil del producto es adecuado para un inversionista, de acuerdo con el perfil del cliente. El análisis de Idoneidad no comprende el suministro de una recomendación profesional al inversionista.

Autorregulador del Mercado de Valores (AMV): es una corporación de carácter privado sin ánimo de lucro constituida para actuar como organismo de autorregulación del mercado de valores de Colombia. La autorregulación comprende los mecanismos mediante los cuales los agentes del mercado de valores se ponen de acuerdo con unas reglas, cuyo incumplimiento tiene repercusiones de distinta índole y en donde no interviene el Estado.

El AMV cumple las funciones normativas, de supervisión y disciplinaria sobre sus miembros. También puede desempeñar funciones de registro o arbitraje y conciliación.

Certificación AMV: es el proceso mediante el cual las personas naturales obligadas a inscribirse en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV), acreditan la capacidad técnica y profesional ante un organismo certificador.

CRF: el Comité de Riesgos Financieros e Inversiones del Grupo Bolívar es un órgano colegiado encargado de analizar, evaluar y autorizar las diferentes alternativas de operación e inversión para cada una de las compañías, recomendando su posterior aprobación a la junta directiva de la entidad correspondiente. Se encarga además de definir límites de exposición a los riesgos asociados a las inversiones y establecer niveles de pérdida máxima consistentes con la posición de patrimonio técnico de la entidad y específicamente con el capital asignado al área de tesorería y a cada unidad de negocio.

Distribución y Comercialización bajo el contrato de uso de red: para todos los efectos de este documento, se entenderá como distribuidor de los FICs y comercializador del FVP administrados por Fiduciaria Davivienda S.A. a Banco Davivienda S.A. (en adelante denominado el Banco) al igual que los FICs administrados por Corredores Davivienda S.A. Comisionista de Bolsa. La junta directiva del Banco deberá aprobar la celebración de los contratos o convenios de uso de red que celebre éste con otras entidades incluidas las del Grupo Bolívar.

Alternativas de Inversión:

Las alternativas de inversión corresponden a las estrategias de distribución que agregan portafolios de acuerdo con los objetivos de inversión o perfil de riesgo de los partícipes en el FVP.

Estas pueden ser definidas mediante una estrategia de inversión a través de un conjunto de activos que conforman un portafolio diversificado, ajustado a un perfil de riesgo determinado y que persigue un objetivo de inversión específico.

Las Alternativas de Inversión serán creadas, administradas y gestionadas por el área de Estrategias de Inversión de Banco Davivienda, su comercialización y distribución podrá hacerse exclusivamente a través de la Fuerza comercial especializada del Banco, o través de las herramientas tecnológicas diseñadas para que los clientes puedan acceder a ellas de manera asistida a través de un comercial o de manera autogestionada.

Etapas de distribución

Etapas de Promoción: la promoción supone el suministro de información necesaria y suficiente para que un inversionista pueda tomar la decisión informada de invertir o desinvertir en un fondo. La información necesaria y suficiente deberá comprender como mínimo:

- Una explicación de la estructura, los términos o condiciones y las características de los fondos de inversión colectiva promovidos y del FVP.
- Información sobre los precios, comparaciones de beneficios, comisiones, gastos y riesgos entre diferentes productos de inversión promovidos, portafolios o alternativas de inversión.
- Una explicación de los riesgos inherentes a los fondos de inversión colectiva promovidos y de los portafolios y Alternativas de Inversión del FVP.

Quien realiza la promoción deberá identificarse como empleado del Banco y como promotor de la respectiva sociedad administradora de los FICs y del FVP, entregar y presentar a los potenciales inversionistas toda la información necesaria y suficiente para conocer las características y los riesgos del fondo de inversión colectiva (en adelante el FIC) promovido al igual que del Fondo Voluntario de Pensión (en adelante FVP), evitar hacer afirmaciones que puedan conducir a apreciaciones falsas, engañosas o inexactas sobre los productos distribuidos, su objetivo de inversión, los riesgos asociados, gastos, comisiones o cualquier otro aspecto, así como verificar que el inversionista conozca, entienda y acepte el prospecto del FIC y de los Portafolios del FVP, así como las condiciones y características de las Alternativas de Inversión.

- Etapa de vinculación: el distribuidor deberá poner a disposición del inversionista el prospecto del FIC y de los portafolios del FVP a los que se vincula el cliente, remitir las órdenes de constitución de participaciones a la sociedad administradora en forma diligente y oportuna, entregar al inversionista los documentos representativos de participación en el FIC e indicar los diferentes mecanismos de información del mismo. Igualmente, el distribuidor deberá entregar al inversionista la constancia de entrega de recursos cada vez que este último realice sus aportes al FIC, incluyendo el de apertura.
- Etapa de vigencia: durante la vigencia de la inversión, el distribuidor debe contar con los mecanismos apropiados para atender en forma oportuna las consultas, solicitudes y quejas que sean presentadas por el inversionista.
- Etapa de redención: en la etapa de redención de la participación en el FIC y participaciones en el FVP, el distribuidor deberá atender en forma oportuna las solicitudes de redención de participaciones, indicando la forma en que se realizó el cálculo para determinar el valor de los recursos a ser entregados al inversionista conforme a las condiciones y características de funcionamiento de los fondos de acuerdo a lo establecido en el reglamento.

Fondos: hace referencia a los fondos de inversión colectiva y el FVP Dafuturo que son distribuidos por el Banco Davivienda S.A. en virtud de los contratos de uso de red.

Fondos de Inversión Colectiva (FICs): se entiende como fondo de inversión colectiva todo mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dineros u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables y recursos que serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

Fondos Voluntarios de Pensión (FVP): los Fondos Voluntarios de Pensión corresponden a un mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con los aportes de los partícipes y patrocinadores del mismo y sus rendimientos, para ser gestionados de manera colectiva y obtener resultados económicos colectivos, con el fin cumplir uno o varios planes de pensiones de jubilación e invalidez.

Los Fondos Voluntarios de Pensión se componen de planes voluntarios de pensión con los que se establece la obligación de los patrocinadores y/o partícipes de contribuir al Fondo y el derecho de las personas, a cuyo favor se celebra, de percibir una prestación.

A su vez, los Fondos Voluntarios de Pensión podrán ser administrados y gestionados a través de portafolios y distribuidos como portafolios o a través de alternativas de inversión.

Fuerzas comerciales especializadas: son aquellas personas designadas por el Banco para brindar atención y desarrollar la actividad de asesoría en las etapas de promoción, vinculación, vigencia y redención de los FICs, como para cumplir con estos mismos deberes en la Comercialización del FVP. Las fuerzas comerciales especializadas estarán debidamente capacitadas, certificadas ante el AMV y cumplirán aquellos otros requisitos estipulados por el Banco, las entidades administradoras de los fondos, la ley y los contratos de uso de red vigentes.

Intermediación de Valores: consiste en la realización de operaciones que buscan el acercamiento entre demandantes y oferentes en sistemas de negociación valores o en el mercado mostrador. Este acercamiento se realiza con el fin de comprar o vender valores inscritos, o realizar operaciones con derivados y productos estructurados.

Inversiones Personales: son aquellas compras, ventas y cualquier otra operación realizada por un empleado que haga parte de la fuerza comercial del Banco sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores, valores listados en un sistema local de cotización de valores extranjeros, en operaciones con derivados y productos estructurados, que sean valores (Ley 964 de 2005) y/o en divisas, ya sea directamente o por interpuesta persona, incluye también las inversiones en fondos de inversión colectiva.

MARF: es el Manual de Administración de Riesgos Financieros del Grupo Bolívar que consolida los aspectos relacionados con la gestión y administración de riesgos financieros de tesorería de las compañías del Grupo y establece el sistema de administración requerido para tal fin.

MARF-C: es un anexo del MARF, cuyo objetivo principal es recoger las diferentes políticas y definiciones establecidas por el Grupo Bolívar en el marco de la gestión de riesgos para clientes, con el ánimo de servir de punto de referencia a las áreas que intervienen en la gestión y comercialización de productos de inversión para orientar el cumplimiento normativo, la protección de la ética en el relacionamiento y la salvaguarda de los intereses de las partes. Es a su vez el documento que representa el Sistema de Gestión de Riesgos Financieros de Clientes.

Modalidad No Independiente: es una condición para el suministro de asesoría, la cual se informa a los clientes de manera previa y expresa indicando que dicha actividad se limita a los productos ofrecidos por la entidad o por sus vinculados en virtud del contrato de uso de red, así como el alcance de las limitaciones de la asesoría.

Partes relacionadas: se considerarán partes relacionadas para el Banco y sus empleados:

- Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.
- Las personas jurídicas en las que tenga una participación material.
- Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a) y b) anteriores.
- El cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil.
- Aquellas personas naturales y/o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar las relaciones comerciales.

Perfil del Cliente: corresponde a la evaluación del inversionista frente a su situación financiera, intereses y necesidades para determinar el perfil de los productos en los cuales resulta conveniente la realización de inversiones. Para construir el perfil del cliente, se debe analizar como mínimo la información que el mismo entregue sobre los siguientes aspectos: conocimiento en inversiones, experiencia, objetivos de inversión, tolerancia al riesgo, capacidad para asumir pérdidas, horizonte de tiempo, capacidad para realizar contribuciones y para cumplir con requerimientos de garantías.

Perfil del Producto: el perfil del producto es el resultado del análisis profesional de la complejidad, estructura, activos subyacentes, rentabilidad, riesgo, liquidez, volatilidad, costos, estructura de remuneración, calidad de la información disponible, prelación de pago y demás aspectos que se deben considerar para determinar las necesidades de inversión que satisface el producto y los potenciales inversionistas que podrían ser destinatarios del mismo.

Persona Natural Vinculada (PNV): son los administradores y demás empleados vinculados al Banco independientemente del tipo de relación contractual, en cuanto participen, directa o indirectamente, en la realización de actividades propias de la intermediación de valores y a la gestión de riesgos y de control interno asociada a ésta, aun cuando tales personas no se encuentren inscritas previamente en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores o no hayan sido inscritas en el organismo autorregulador.

Portafolio: corresponden al conjunto de vehículos de inversión mediante los cuales se desarrollan las operaciones de inversión del FVP.

Probidad comercial: hace referencia a la rectitud, integridad y honradez en el obrar de la fuerza comercial que promociona, distribuye y comercializa los productos del Banco y sus filiales.

Promoción: supone el suministro de información necesaria y suficiente para que un cliente pueda tomar la decisión informada de invertir o no en un FIC o en una cuenta individual en el FVP.

Recomendación Profesional: se entiende que es el suministro de una recomendación individual o personalizada a un inversionista, que tenga en cuenta el perfil del cliente y el perfil del producto para la realización de inversiones, en el cual se incorpore un análisis profesional que responda debidamente al interés del inversionista destinatario de la misma.

Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV): instrumento para elevar y controlar los estándares de los profesionales que se encuentran obligados a inscribirse en el registro, así como facilitar y agilizar el suministro de información al mercado acerca de dichos profesionales.

Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE): tiene por objeto inscribir las clases y tipos de valores, así como los emisores de los mismos y las emisiones que estos efectúen, y certificar lo relacionado con la inscripción de dichos emisores, clases y tipos de valores. La inscripción en este registro es requisito para aquellas entidades que deseen realizar una oferta pública de sus valores o que los mismos se negocien bajo un sistema de negociación.

Servicio: se entiende por servicio aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones que se prestan a los consumidores financieros.

Sistema de Información del Autorregulador del Mercado de Valores (SIAMV): sistema de información cuyo propósito es mantener permanentemente actualizada la información de las personas naturales sujetas a dicho sistema, para el ejercicio de las funciones de AMV como organismo de autorregulación y como certificador de profesionales del mercado de valores.

DEBERES GENERALES

Deberes generales en la actuación del Banco y sus empleados como distribuidores de FICs y comercializador del FVP

Los empleados del Banco encargados de la distribución de FICs y del FVP deben proceder con el profesionalismo exigible a un experto prudente y diligente, actuar con transparencia, honestidad, lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad, cumplimiento, imparcialidad e idoneidad en la distribución de FICs y comercialización del FVP, de conformidad con las políticas de cada fondo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad del Banco de acuerdo con lo previsto en el presente manual y en el Código de Ética del Grupo Bolívar y en el Código de Conducta, aplicando las políticas y procedimientos establecidos por el Banco para ejercer la actividad de asesoría cuando corresponda.

1.1. Honestidad y lealtad

Las Compañías del Grupo y las personas naturales vinculadas a este tienen la obligación de obrar simultáneamente de manera íntegra, franca, fiel, razonable, justa, y objetiva, en relación con todas las personas que intervienen de cualquier manera en el mercado.

Entre otras conductas, son expresiones de los principios de lealtad y honestidad:

- Prevenir y administrar los posibles conflictos de interés de acuerdo con sus políticas y procedimientos establecidos y la normatividad aplicable.
- Abstenerse de dar información ficticia, incompleta o inexacta.
- Omitir conductas que puedan provocar por error la apertura o cierre de una inversión en un FIC y/o de una cuenta individual en el FVP y bajo ninguna circunstancia utilizar el nombre de la compañía en beneficio propio.
- Asesorar a los clientes conforme a sus necesidades y teniendo en cuenta su perfil de cliente por encima de una ejecución comercial o ejecución de un incentivo.

1.2. Claridad, precisión y transparencia

El Banco, en su calidad de distribuidor de Fondos, y las personas naturales vinculadas a este tienen la obligación de explicar al cliente de manera clara y precisa los usos, beneficios y condiciones contractuales de los productos sin omitir intencionalmente algunas de sus características. El distribuidor de los fondos de inversión colectiva y del FVP Dafuturo deberá suministrar a sus clientes y/o potenciales inversionistas la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realice, de suerte que le permita a estos, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas.

El empleado que ejerce las labores de distribución deberá verificar que el cliente, previamente a su vinculación al fondo reciba toda la información disponible con la asesoría respectiva y se le preste una recomendación profesional cuando aplique según la clasificación dada para el producto. A su vez, que reciba una copia del prospecto, lo cual podrá realizarse también por medio electrónico, entienda la información allí consignada, lo acepte y deje constancia de ello así como de cualquier otro documento que haya determinado la sociedad administradora de forma física o electrónica.

1.3. Imparcialidad

El Banco, en su calidad de distribuidor de fondos y las personas naturales vinculadas a dicha entidad, tienen la obligación de abstenerse de orientar la toma de decisiones que favorezcan a familiares, amigos, o partes relacionadas.

1.4. Idoneidad

El Banco, en su calidad de distribuidor de fondos, seleccionará personas que cuenten con las cualidades y competencias adecuadas e idóneas para la realización de las actividades de distribución de los FICs y comercialización del FVP. En todo caso, los empleados autorizados que ejecuten la actividad de asesoría a los clientes, deberán contar con las certificaciones y requerimientos exigidos por la regulación vigente y los lineamientos establecidos por el Banco.

1.5. Profesionalismo

El Banco, en su calidad de distribuidor de Fondos, y las personas naturales vinculadas a éste deben actuar siempre con fundamento en información seria, completa y objetiva, tomando sus decisiones orientadas al cumplimiento de sus funciones y la contribución al logro de las metas corporativas. En cumplimiento de lo anterior, deberán adoptar conductas como las que se enuncian a continuación:

- No tomar ventaja de errores obvios de los clientes.
- Actuar con la debida diligencia en la promoción y prestación del servicio, de tal forma que los clientes reciban la atención, asesoría e información suficiente que requiera para tomar las decisiones que les correspondan de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Los empleados que efectúen la distribución de FICs y la comercialización del FVP no deberán utilizar como elemento para promocionar y vender, la formulación de juicios de valor tendientes a acreditar o desacreditar dichos fondos.
- Los empleados que presten asesoría deben estar perfectamente enterados de las condiciones del mercado, así como de la legislación que rige los FICs y el FVP.
- Todo empleado del Banco está en la obligación de informar a su jefe inmediato cualquier conducta irregular o sospechosa en la que participe alguno de los empleados de la entidad.
- En el evento en que se incurra en una falta, el empleado del Banco está en la obligación de informarla a su jefe inmediato y éste, a su vez, tiene la obligación de proceder según las normas y políticas del Banco para este tipo de conductas.
- Actuar con debida diligencia y con la asesoría requerida para la ejecución de operaciones autorizadas por los contratos de uso de red para Intermediación Valores.

1.6. Prevalencia de los intereses de los clientes inversionistas

El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad deberán otorgar prevalencia a los intereses de los clientes sobre cualquier otro interés, incluyendo el de la sociedad administradora, el del Banco y el de sus filiales o sus subsidiarias.

1.7. Trato equitativo entre clientes con características similares

El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad deberán otorgar igual tratamiento a los clientes de los FICs y del FVP que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Por tanto, a los clientes o contrapartes que se encuentren en una misma categoría se les garantizará el acceso equitativo a los servicios ofrecidos.

1.8. Prevención y administración de conflictos de interés

El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad deberán prevenir y administrar los posibles conflictos de interés de acuerdo con sus políticas, los procedimientos establecidos y la normatividad aplicable. Especialmente, lo definido en el capítulo correspondiente en este manual y las políticas establecidas por el Banco y el Grupo Bolívar.

1.9. Cumplimiento de lo establecido en los reglamentos de los Fondos:

El Banco, las personas naturales vinculadas a dicha entidad y los funcionarios designados para el cumplimiento de la labor de distribución, deberán velar por cumplir las disposiciones dispuestas por los administradores de los Fondos en los correspondientes reglamentos de los FICs y de los Fondos Voluntarios de Pensión distribuidos, acatando las disposiciones establecidas para su correcto funcionamiento, distribución y cumpliendo con los lineamientos y disposiciones contenidas en ellos. A su vez, se debe garantizar el correcto desarrollo de la actividad de asesoría cuando esta haya sido designada para ser impartida por el Banco en su calidad de distribuidor y de ejecutarla según las disposiciones establecidas en el reglamento, así como mantener informados a los partícipes e inversionistas sobre todos los aspectos inherentes al Fondo.

Promoción de la libre competencia

El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad promoverán la sana competencia en el mercado y, por lo tanto, se abstendrán de realizar o intervenir en operaciones abusivas o contrarias a los usos y prácticas sanas del mercado o al principio de buena fe comercial, que sean irregulares, que no sean representativos de las condiciones del mercado, cuyos riesgos no hayan sido objeto de medición o monitoreo, o cuando estén encaminadas a afectar o afecten la libertad de decisión del cliente, consumidor o terceros relacionados con el mercado; asimismo, se abstendrán de realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros.

Facultades de la fuerza de ventas que participa en la promoción y distribución de los FICs y en la comercialización del FVP

La fuerza de ventas se compone de los sujetos promotores vinculados al Banco para desarrollar la distribución de los FICs y comercialización del FVP.

Esta fuerza comercial puede estar o no certificada y deberá actuar de acuerdo con este rol, entendiendo los límites entre brindar información sobre los FICs y el FVP y ejecutar actividades de asesoría. Para el caso de la Fuerza Comercial Especializada, la misma deberán contar con las certificaciones de idoneidad requeridas para su actividad.

Las actuaciones de la fuerza de ventas, en su ejercicio de distribución, obligan al Banco, por lo que cualquier infracción, error u omisión en que incurra la fuerza de ventas en el desarrollo de su actividad, compromete la responsabilidad del mismo.

La fuerza de ventas tendrá la responsabilidad de distribuir y comercializar los fondos de acuerdo con las facultades que su rol le atribuya, y deberá cumplir con los límites y restricciones de acuerdo con los sistemas de administración de riesgos del Banco.

Así mismo, la fuerza de ventas debe conocer y entender el perfil del cliente y el perfil del producto que sugiere de forma previa al suministro de recomendaciones profesionales en los casos que dicha recomendación se requiera en virtud del cumplimiento normativo vigente para el ejercicio de la actividad de asesoría.

Ningún empleado de la fuerza comercial podrá discutir sin previa autorización las políticas o estrategias del Banco, de los portafolios administrados, de los FICs o del FVP distribuidos y comercializados por dicha entidad.

Los empleados deberán tener asignados usuarios y claves personalizadas para cada uno de los aplicativos bajo su responsabilidad, los cuales no podrán ser objeto de préstamos entre ellos de manera temporal o permanente.

La fuerza comercial de ventas deberá aplicar los protocolos definidos para la correcta ejecución de distribución y/o comercialización de fondos en virtud de los contratos de uso de red suscritos por el Banco, los cuales harán parte integral del presente manual.

Inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV): las personas naturales vinculadas al Banco que cumplan la labor de distribución y comercialización que implique el desarrollo de la actividad de asesoría, no podrán desempeñar funciones sin estar previamente certificados e inscritos en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV), en la respectiva modalidad y especialidad, o cuando se encuentren expulsadas, inactivas, suspendidas o sean objeto de una medida de suspensión preventiva por parte del Tribunal Disciplinario o sobre las cuales recaiga una sanción equivalente o medida de suspensión preventiva por decisión del órgano disciplinario de otra entidad de autorregulación, de un administrador de mercado, de una bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y de otros commodities, o de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las personas naturales vinculadas al Banco deberán actualizar anualmente la información consignada en el Sistema de Información del Autorregulador del Mercado de Valores SIAMV o sistema que haga sus veces, o antes si se requiere, y el Banco podrá verificar periódicamente la actualización de dicha información a través del mecanismo que considere conveniente.

El incumplimiento del deber de certificación e inscripción en el RNPMV o del deber de actualización de su información consignada en el SIAMV por parte de las personas naturales vinculadas, podrán ser causales de llamados de atención o el inicio de procesos disciplinarios por parte del Banco.

Cultura de cumplimiento y control interno

El Banco deberá controlar que su personal cumpla con sus obligaciones y deberes en la distribución de los FICs y en la comercialización del FVP, incluyendo, pero no limitándose al seguimiento de las reglas de conducta y las normas de Gobierno Corporativo. La función de control y supervisión del cumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo y reglas de conducta está a cargo de los órganos de control.

Los órganos de control interno de que trata el capítulo IV del Código de Buen Gobierno del Banco incluirán dentro de sus procedimientos y objetivos todo aquello que sea necesario para garantizar que la actividad de distribución de FICs y la comercialización del FVP que realice el Banco se ajusta en todo momento a los parámetros legales establecidos, así como a verificar que los empleados encargados de ejercer las actividades de asesoría están debidamente certificados ante un organismo de autorregulación e inscritos en el SIMEV, en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores de la Superintendencia Financiera de Colombia en estado ACTIVO y, en general, a establecer que el Banco cumple con todas las obligaciones que conlleva la actividad de distribución de FICs y la comercialización del FVP.

El Banco cuenta, en su calidad de distribuidor y comercializador, con un Sistema de Control Interno que tiene dentro de sus objetivos principales la búsqueda de la eficiencia operacional, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la creación de mecanismos que permitan la revelación de información financiera fiable y asegurar que el Banco cumpla con las disposiciones jurídicas y políticas que regulan su actividad y pueda llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Asimismo, cuenta con un Oficial de Cumplimiento que es parte de los órganos de control interno encargado de la prevención y administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo SARLAFT.

En virtud de lo anterior, las áreas de control interno deben asegurar que exista un flujo oportuno de información del sistema de administración de riesgos hacia las juntas directivas del Banco y de las sociedades administradoras de los fondos que distribuye y/o comercializa, para lo cual deben revisar que los sistemas de procesamiento de información utilizados en el análisis y reporte de los riesgos sean lo suficientemente robustos y confiables.

Adicionalmente, es responsabilidad de la respectiva área de control garantizar que las bases de datos, y en general toda la información fuente utilizada por los sistemas de medición, sean consistentes y confiables; así como verificar que los procesos a través de los cuales las áreas de negocio, operaciones y gestión de riesgos toman sus respectivas decisiones, estén siendo efectivos, oportunos y fundamentados.

De igual forma, el Banco se apoya en el Código de Conducta y Ética de la Familia Bolívar, así como en el Código de Gobierno Corporativo, que contiene las políticas y lineamientos para el cumplimiento de los valores, principios y reglas de gestión necesarias, apropiadas y suficientes de todos los empleados del Grupo Bolívar, de cara al cumplimiento de la normatividad aplicable.

Políticas y procedimientos

El Banco cuenta con políticas y procedimientos relativos a las actividades de distribución de FICs y comercialización del FVP, acordes con la normatividad vigente, los cuales se encuentran debidamente consignados en el presente documento, el cual está aprobado por la junta directiva del Banco y en los manuales de políticas y procedimientos internos.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un documento interno donde expresa las políticas y el procedimiento requerido para que las personas naturales vinculadas cumplan con las obligaciones respecto del proceso de certificación ante el autorregulador del mercado de valores AMV, para ejercer las actividades de asesoría conforme a la normatividad vigente y las cuales hacen parte integral del presente manual.

Las disposiciones contenidas en tales políticas y procedimientos son de obligatorio cumplimiento por parte de las personas naturales vinculadas al Banco y, por lo tanto, éste velará por su adecuada implementación y cumplimiento, sin perjuicio de las facultades de supervisión y disciplina que tienen el Autorregulador del Mercado de Valores y la Superintendencia Financiera de Colombia y de las políticas internas en materia disciplinaria que adopte el Banco.

Cumplimiento de la normatividad aplicable.

Para desarrollar las actividades de administración, gestión y distribución de FICs y la comercialización del FVP, cada una de las áreas funcionales del Banco y de las sociedades administradoras (front, middle y back office) cuentan con una estructura organizacional independiente, con cargos y responsabilidades claramente definidas.

Todos los empleados vinculados a la labor de distribución y de comercialización, en desarrollo de sus funciones, deben identificar las posibles infracciones a la normatividad vigente, así como a las normas de conducta del Grupo Bolívar, aplicando criterios como:

- La posibilidad de obtener un beneficio financiero diferente al monto de la comisión o retribución habitual.
- La posibilidad de evitar una pérdida financiera a costa de la parte afectada, sin que exista una razón legítima para ello.
- La existencia de un interés en el resultado de un servicio, que sea contrario al interés del cliente.
- La existencia de incentivos personales, financieros, de negocios o de otro tipo para favorecer los intereses propios o de un tercero, distinta de la comisión o retribución habitual por ese servicio, no autorizados o no conocidos por la parte afectada.
- Cualquier otro que permita detectar un posible incumplimiento de la normatividad aplicable por parte de la entidad.

En caso de encontrar alguna situación sospechosa en el desarrollo de la distribución de los FICs y de la comercialización del FVP, los funcionarios que ejercen estas actividades deben informar a su jefe inmediato y éste, a su vez, tiene la obligación de proceder según las normas y políticas del Banco para administrar este tipo de conductas.

Asimismo, el Banco deberá informar los hechos y situaciones que impidan el adecuado cumplimiento de sus funciones como distribuidor a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Capacitación de la fuerza de ventas

Banco Davivienda S.A., a través de su Dirección de Aprendizaje, determinará las políticas y procesos para la gestión de aprendizaje. Dichos procesos están enfocados en garantizar la competencia, actualización y proporcionar nuevas herramientas o habilidades para el desarrollo personal y profesional de los empleados para así desarrollar sus competencias de mejor manera frente a la ejecución de las actividades a su cargo, las cuales se ejecutan de manera periódica a través de las plataformas establecidas de capacitación. Así mismo y a través de estas herramientas, se capacita a los funcionarios en otros aspectos relevantes para el buen desempeño de sus actividades, como por ejemplo aquellos relacionados con la administración de riesgos (SARLAFT, SARL, SARM, SARO, SAC, SARIC).

A su vez, desde las líneas de negocio y la Dirección Comercial se establece un programa de capacitación que se ejecuta conforme a las necesidades del negocio, cambios de las condiciones de producto, novedades o cambios regulatorios, salida de nuevos productos o cambios en las condiciones de funcionamiento de los productos vigentes, situaciones coyunturales de mercado que afecten los productos y su distribución así como de cualquier otra novedad que se pueda presentar para la comercialización, asesoría o distribución de los productos de inversión a través de los canales de atención habilitados por el Banco para la distribución de los Fondos. Estos planes de capacitación pueden ser ejecutados con el acompañamiento de la Dirección de Aprendizaje utilizando las plataformas de capacitación o ejecutadas desde las Líneas de Negocio o la Dirección Comercial a través de los mecanismos de comunicación internos habilitados por el Banco.

Asimismo, 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 al interior del Banco podrán ser evaluadas de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Dirección de Aprendizaje del Banco.

Para las demás capacitaciones, bastará con la constancia expedida por la entidad que imparta la capacitación, acerca del cumplimiento por parte del empleado de los requisitos para su aprobación.

Cuando ingresa un nuevo empleado al Banco, es requisito indispensable para comenzar a desempeñar sus funciones que reciba una capacitación completa de productos, del modelo de distribución y comercialización, riesgos, y demás temas definidos por la Dirección de Aprendizaje, además de los aspectos inherentes a su cargo. Para ello, debe tener conocimiento de la existencia y contenido de los siguientes documentos:

- A. Código de Conducta y Ética Familia Bolívar.
- B. Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada
- C. MARF y MARF-C
- D. Manual SARLAFT.
- E. Manual de distribución de fondos Banco Davivienda en virtud de contratos de uso de red.
- F. Manual de Certificación AMV.

Esta información debe ser suministrada en los procesos de capacitación, con excepción del Código de Conducta y Ética Familia Bolívar, el cual será entregado por el área de Recursos Humanos del Banco o por su jefe inmediato, según aplique.

Responsabilidades y funciones relacionadas con capacitación

Es responsabilidad del jefe del área garantizar y evaluar periódicamente que el personal a su cargo conoce la información descrita anteriormente y que recibe capacitación sobre las actualizaciones de la misma.

De igual manera, el jefe del área deberá velar y garantizar, con una periodicidad mínima de 3 años, que el personal que tiene a su cargo actualice y renueve las certificaciones exigibles por la normatividad vigente relacionada con las operaciones de intermediación de valores. No obstante, cada jefe evaluará anualmente las necesidades de conocimiento y actualizaciones de las personas que tiene a su cargo, así como los requerimientos de capacitación en temas especializados, innovadores, y complementarios y, en general, la asistencia a seminarios, foros y eventos que se consideren indispensables para el desarrollo profesional e idóneo del área.

Los empleados del Banco que cumplan con la tarea de distribución y comercialización de los Fondos deben conocer y aplicar los procedimientos para administración de riesgos con el fin de operar dentro de las políticas y lineamientos establecidos para la administración de riesgos financieros y riesgos financieros de clientes.

Es responsabilidad del jefe inmediato garantizar que los empleados a su cargo conozcan y apliquen los Códigos de Conducta y Ética de la Familia Bolívar. La consulta de estos códigos debe hacerse de manera permanente y su conocimiento debe ser evaluado periódicamente por el jefe del área de negociación.

Los empleados que desempeñen actividades de asesoría deben estar inscritos en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV) con un estado ACTIVO y contarán con las certificaciones vigentes correspondientes a las funciones y mercados autorizados, cumpliendo con las políticas y el proceso establecido por el Banco.

Es responsabilidad de los jefes comerciales y jefes inmediatos, vigilar que el personal vinculado al Banco que distribuya los FICs y comercialice el FVP cumpla con las certificaciones que ordena la normatividad vigente y el Banco para ejercer dicha función; así como vigilar que esté debidamente capacitado y conozca y comprenda las normas y procedimientos aplicables en el cumplimiento de sus funciones, sin perjuicio de los controles que otras áreas como control interno, áreas de riesgos o auditorías puedan realizar frente al tema

El Banco es responsable de implementar programas de capacitación de personal, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad del Banco en la actividad de distribución y comercialización de los Fondos y mantener al día a las fuerzas comerciales sobre los cambios de regulación, cambios en los productos, procesos o procedimientos internos y las prácticas de la industria.

Adicionalmente, se deberá llevar un registro anual de las actividades de capacitación de personal y de las actividades cumplidas en el desarrollo de las mismas.

El Banco debe asegurar que el personal de la fuerza de ventas cumpla con los demás requerimientos que determinen el Banco, el AMV y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Será responsabilidad del área de talento humano del Banco:

1. Mantener actualizada la información de las personas naturales vinculadas a éste.
2. Contratar personas naturales calificadas e idóneas.
3. Cumplir con el deber de reportar las vinculaciones o desvinculación de las PNV ante los entes competentes.

DEBER DE INFORMACIÓN DEL BANCO Y DE LOS EMPLEADOS QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE LOS FISCY COMERCIALIZACIÓN DEL FVP

Información a clientes:

Los empleados encargados de la distribución de los Fondos entregarán a sus clientes la información necesaria para que tengan un adecuado entendimiento de los productos y servicios que ofrece el Banco en su calidad de distribuidor de los FICs, administrados por Fiduciaria Davivienda S.A. y por Davivienda Corredores S.A., y comercializador del FVP, administrado por Fiduciaria Davivienda S.A., procurando siempre que ésta sea objetiva, oportuna, veraz, verificable, actualizada, exacta, entendible, completa y respetuosa de la buena fe y la libre competencia.

El empleado que ejerza la actividad de distribución de los FICs y la de comercialización del FVP deberá identificarse como promotor del Banco e identificar al administrador del fondo.

La fuerza comercial de distribución de los FICs y comercialización del FVP deberá entregar y presentar a los clientes potenciales toda la información necesaria y suficiente, proporcionada por Fiduciaria Davivienda S.A., Corredores Davivienda S.A. o por el Banco, para conocer las características y los riesgos de los FICs, del FVP en sus Portafolios y Alternativas de Inversión y permitirle así al cliente contar con toda la información para tomar la decisión de inversión o desinversión en los mismos.

Al inicio de la relación comercial, antes de la realización de cualquier negocio, el empleado que ejerza la actividad de distribución de los FICs y comercialización del FVP deberá dar a conocer la naturaleza jurídica y las características de los productos y servicios que el cliente está contratando, de las operaciones que desea realizar y el régimen de protección que le aplica. Asimismo, el cliente tendrá acceso a dicha información ingresando a los sitios web www.davivienda.com, www.fidudavivienda.com, www.daviviendacorredores.com, según aplique para el producto o a los sitios que el Banco como distribuidor o las sociedades administradoras de los productos pongan a disposición de los clientes. Cuando los clientes lo requieran, podrán solicitar aclaración respecto de estos temas con los empleados del Banco autorizados para ejercer la actividad de asesoría. Sin embargo, para mayor claridad, el empleado del Banco debe darle a conocer oportunamente al cliente todos los canales transaccionales y de información, en aras de ofrecer un mejor servicio y soporte postventa. En todo caso, los empleados deberán actuar observando el mayor interés por los clientes, asegurando el trato equitativo a los mismos, de acuerdo con lo consignado en el presente documento.

Los funcionarios que ejercen las actividades de asesoría deberán informar al cliente o potenciales inversionistas que la asesoría para los Fondos distribuidos y comercializados se prestan bajo la Modalidad No Independiente, debido a que se limita a los productos ofrecidos por sus vinculados en virtud del contrato de uso de red.

Conocimiento de los principios de los FICs y del FVP

Los principios y demás reglas establecidas en el Código de Ética deberán ser observados y aplicados a la actividad de distribución de FICs y del FVP, por todos los empleados y/o directivos que participen en dicha actividad.

Para la distribución de los Fondos, además de los principios del Código de Ética del Grupo Bolívar y de acuerdo con el Código de Buen Gobierno Corporativo, los empleados que hagan parte de las fuerzas comerciales del Banco deberán conocer, adoptar, aplicar y respetar los siguientes principios, establecidos en la normatividad vigente:

- a. Profesionalismo: los empleados del Banco que sean parte de las actividades de distribución de los Fondos deberán actuar de manera profesional, es decir, con la diligencia exigible a un experto prudente y diligente en la distribución de los Fondos, de conformidad con la política de inversión establecida en cada fondo. Asimismo, la Sociedad Administradora de los FICs y del FVP deberá actuar de la misma manera en la administración de los Fondos, de

conformidad con la política de inversión de cada uno de ellos. Para aplicar el concepto de profesionalismo, el Banco siempre exigirá un adecuado y cuidadoso seguimiento a las decisiones relacionadas con la política de inversión y selección de activos, además de su estricto cumplimiento en el desarrollo de las funciones de distribución de los Fondos.

b. Segregación: los activos que formen parte de cada fondo constituyen un patrimonio independiente y separado de los activos propios de la Sociedad Administradora de los Fondos y de aquellos que ésta administre en virtud de otros negocios. Por lo tanto, estos activos no constituirán prenda general de los acreedores y estarán excluidos de la masa de bienes en caso de procesos de insolvencia, o cualquier otra acción contra las Sociedades Administradoras y/o el distribuidor.

c. Prevalencia de los intereses de los inversionistas: los empleados de las Sociedades Administradoras que administran los FICs y el FVP deberán dar prevalencia a los intereses de los inversionistas sobre cualquier otro interés, incluyendo los de las Sociedades Administradoras, el distribuidor, sus accionistas, sus administradores, sus empleados, su matriz o las filiales y subsidiarias de ésta y de aquella.

d. Prevención y administración de conflictos de interés: las Sociedades Administradoras de los FICs y del FVP deberán establecer en sus normas de gobierno corporativo, las políticas y los mecanismos idóneos que les permitan prevenir y administrar los posibles conflictos de interés en los que pueda incurrir cualquiera de sus empleados o la Sociedad Administradora, de conformidad con las reglas previstas en la normatividad. El manual de conflictos de interés y uso de Información Privilegiada contiene reglas y principios encaminados a evitar conflictos de interés en la actividad de distribución de los Fondos, y a solucionarlos en caso de que se presenten. Las normas allí contenidas se entienden integradas a las previstas en el Código de Buen Gobierno del Banco.

e. Trato equitativo entre los inversionistas con características similares: en la administración de los Fondos, las Sociedades Administradoras están obligadas a otorgar igual tratamiento a los inversionistas en los FICs y a los partícipes en el FVP que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Asimismo, los empleados del Banco que distribuyen los Fondos deberán cumplir con este principio.

f. Preservación del buen funcionamiento del fondo de inversión colectiva y el Fondo Voluntario de Pensión e integridad de mercado en general: las Sociedades Administradoras de los FICs y del Fondo Voluntario de Pensión en desarrollo de su gestión, así como los empleados que sean parte de la distribución de los mismos, deberán actuar evitando la ocurrencia de situaciones que pongan en riesgo la normal y adecuada continuidad de la operación de los FICs y del FVP bajo administración y distribución, o la integridad del mercado.

g. Mejor ejecución del encargo: la gestión de los FICs y del FVP, así como la función de distribución, procurará la realización de operaciones en las mejores condiciones posibles para los inversionistas de los Fondos, teniendo en cuenta las características de las operaciones a ejecutar, las mejores condiciones disponibles en el mercado al momento de la negociación, los costos asociados, la oportunidad de mejorar el precio, si aplica, y los demás factores relevantes.

h. Transparencia e información: el Banco, en ejercicio de sus funciones de distribuidor de los Fondos, deberá adelantar dicho rol bajo un esquema de claridad que, a través de la entrega de información veraz, clara y de fácil entendimiento, completa, exacta y oportuna, garantice el derecho de los inversionistas a conocer el estado y evolución de su inversión para la toma de las decisiones pertinentes. En todo caso, velarán porque la información sea presentada de forma sencilla y comprensible para los inversionistas y el público en general.

Correcto entendimiento de los FICs y del FVP

Todos los empleados de la red de distribución del Banco deberán tomar las precauciones necesarias para que en la propuesta, discusión y cierre de todo negocio, cualquiera de los participantes del mercado logre un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del mismo.

De manera especial, deberán suministrar la siguiente información:

- Que actúan en nombre del Banco y la calidad específica en que actúan, a fin de evitar cualquier riesgo de confusión de los clientes entre el distribuidor (Banco) y el administrador de los Fondos.
- Todos los elementos necesarios para el cierre del negocio, teniendo especial cuidado con los deberes frente a los clientes.
- Toda la información material o relevante para el cierre del negocio, a menos que se trate de información sujeta a reserva.
- Indicar, en los casos que el producto requiere brindar asesoría para su distribución, , que dicha asesoría que presta el Banco en la labor de distribución de Fondos se presta en la Modalidad de No Independiente.
- Brindar la asesoría necesaria para que el inversionista en FICs o el partícipe en el FVP entienda la clasificación del producto, las condiciones del fondo, el perfil de los productos o portafolios y/o alternativa de inversión para el caso del FVP, las inversiones que realiza el FIC, los Portafolios y/o alternativas de Inversión para el caso de la comercialización del FVP.
- Indicar que puede acceder a Asesoría de un profesional certificado como lo definan los reglamentos de los Fondos o a solicitud expresa del cliente cuando lo requiera para asesorías en los productos distribuidos por el Banco.

En todo caso, se deberán abstener de adelantar cualquier relación de negocios en la cual exista desinformación o mal entendimiento sobre la transacción específica o sobre el alcance de las responsabilidades del Banco.

Los clientes que requieran asesoría, sin importar el canal a través del cual hayan llegado, siempre tendrán la posibilidad de ser atendidos, personalmente en las instalaciones físicas que el Banco haya dispuesto para tal fin, a través de medios digitales habilitados por el Banco, o por teléfono por profesionales certificados y debidamente capacitados para brindar la asesoría en los productos distribuidos. Adicionalmente, pueden tener acceso a todos los documentos que se encuentran publicados en el sitio web www.davivienda.com, www.fidudavivienda.com o www.daviviendacorredores.com para un mejor entendimiento de las operaciones que desean realizar.

Perfilamiento de clientes

De acuerdo con la normatividad vigente, al momento de vincular al cliente inversionista a un FIC no clasificado como Simple universal y/o al FVP, éste deberá quedar clasificado y perfilado y el empleado del Banco que ejerza la actividad de distribución deberá actuar de conformidad con el perfil del cliente.

El perfilamiento de clientes se convierte en una herramienta esencial para ejercer la actividad de asesoría y con el cual se deberán examinar todos los elementos que permitan realizar el análisis para ofrecerle a los clientes productos convenientes para la realización de sus inversiones.

En la etapa de vinculación, se deberá informar al cliente inversionista su perfil de riesgo, el cual se determina según los procesos definidos por la Vicepresidencia de Riesgos del Grupo Bolívar.

Para el caso de los planes institucionales en el FVP, se considerará como cliente al patrocinador hasta que se consoliden los aportes en cabeza del partícipe, por lo que se deberá ejecutar el perfilamiento del cliente a dicho patrocinador del plan institucional.

En el caso de los profesionales certificados ante el AMV, llámese fuerza comercial especializada, y cuando realicen asesoría presencial, deberán realizarle al cliente "La encuesta de perfil de cliente del Grupo Bolívar" y de acuerdo con la información suministrada por el cliente, se informará el resultado del perfil. Dicho

perfilamiento se podrá ejecutar por otros mecanismos habilitados para la fuerza comercial o a través de los canales digitales habilitados para la autogestión por parte del cliente.

Con base en el perfil, el comercial del Banco deberá realizar la oferta comercial sobre los Fondos que se encuentren acorde con el perfil, ejecutando un análisis de conveniencia, brindando toda la información asociada al producto, portafolio o alternativa de inversión para el FVP, con la explicación previa sobre la naturaleza del vehículo de inversión ofrecido, relación existente entre los riesgos y la rentabilidad del mismo y la forma en la que el producto se ajusta o no a la tolerancia al riesgo del cliente. Adicionalmente el comercial dará a conocer la descripción general de los costos y gastos, comisiones y demás factores que influyen en el producto ofrecido. Dicha información deberá constar en soporte físico o electrónico y servirá como medio verificable para el ejercicio de la actividad de asesoría y soporte para el cliente.

Las actividades descritas en el párrafo anterior también podrán ser ejecutadas a través de herramientas tecnológicas desarrolladas para tal fin, sin perjuicio de que el cliente pueda acceder durante o posteriormente a una interacción con un funcionario comercial certificado.

Si el comercial del Banco encuentra que el riesgo asociado al FIC portafolio o Alternativa de inversión para el FVP solicitado por el cliente no es idóneo, frente a su perfil de cliente, el comercial deberá advertirle expresamente tal situación al cliente inversionista y en forma previa a la toma de decisión de inversión.

En caso de que el cliente inversionista, luego de recibir la información y la asesoría del distribuidor sobre la inversión que pretende realizar, decida invertir en un FIC, portafolio o Alternativa de inversión en el FVP que no concuerda con su perfil de cliente, el distribuidor deberá obtener su consentimiento previo, libre, informado, por escrito o por cualquier medio digital para ejecutar la inversión, a través de la "Carta de Declaración de Responsabilidad", o del documento o mecanismo que se ponga a disposición del cliente para renunciar a recibir la recomendación profesional y /o aceptarla.

Para los FICS que estén dirigidos a cualquier tipo de inversionista sin ninguna característica en particular o exigencia particular, no requerirán la realización de un perfilamiento de sus clientes conforme a la normatividad vigente.

Para la comercialización del FVP y cuando el administrador del mismo sea una Filial de Davivienda, el Banco aplicará la directriz que determine el administrador para perfilar a los clientes que quieran ser partícipes de dicho fondo.

Política de Distribución de los FICs y del FVP a través de las diferentes Fuerzas Comerciales

Las fuerzas comerciales no especializadas (fuerzas comerciales no certificadas ante el AMV) podrán brindar información a los clientes al momento de la promoción y vinculación de los mismos a los FICs y el FVP, pero no podrán brindarles asesoría. Por lo tanto, solo deberán distribuir los productos que estén dirigidos a cualquier tipo de inversionista sin ninguna característica o exigencia en particular, ni requerirán la realización de un perfilamiento de sus clientes conforme a la normatividad vigente, siempre que sean productos de perfil Conservador.

Las fuerzas comerciales del Banco Davivienda S.A. podrán distribuir directamente el FVP y los FICs diferentes a los mencionados en el párrafo anterior utilizando las herramientas digitales que Banco Davivienda S.A. ponga a su disposición para que, de forma asistida por el comercial, la herramienta realice el respectivo perfilamiento del cliente y análisis de idoneidad y entregue la recomendación profesional necesaria para que el cliente invierta a través de alternativas de inversión para el FVP o estrategias de Inversión para FICs.

Conocimiento de los Derechos de los Inversionistas

Además de los expresamente pactados en los reglamentos de los Fondos y de aquellos asignados por normas especiales, por las normas de protección al consumidor financiero y por las normas de protección a los inversionistas en el mercado de valores, los inversionistas tendrán los siguientes derechos:

- a. Participar en los resultados económicos generados del giro ordinario de las operaciones de los Fondos.
- b. Examinar los documentos relacionados con los Fondos, a excepción de aquellos que se refieran a los demás inversionistas, los cuales nunca podrán ser consultados por inversionistas diferentes del propio interesado. Para este fin, el Inversionista deberá informar a la Sociedad Administradora sobre su intención de consultar los documentos por lo menos con 15 días hábiles de anticipación. Una vez recibida la solicitud, la Sociedad Administradora le designará un día y una hora en la cual podrá consultar la información. La inspección podrá realizarse cuando menos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la terminación de cada semestre calendario.
- c. Solicitar la redención total o parcial de las participaciones que les correspondan en los Fondos.
- d. Ejercer los derechos políticos derivados de su participación, a través de la Asamblea de Inversionistas.
- e. Convocar la Asamblea de Inversionistas.
- f. Recibir un trato igualitario cuando se encuentre en igualdad de circunstancias objetivas con otros Inversionistas del fondo.

Para el caso del FVP, los inversionistas tendrán los siguientes derechos:

- a. Tener una Cuenta Individual representada en unidades, en la cual se refleja diariamente el valor de su aporte.
- b. Recibir copia del Prospecto del portafolio(s) del Fondo al que se quiere vincular al momento de la afiliación o el de la(s) alternativa(s) de Inversión a la cual se quiera adherir .
- c. Poder acceder al Reglamento del Fondo, al comparativo de comisiones de los portafolios abiertos, a las fichas técnicas de los portafolios o de las alternativas de inversión.
- d. Participar en los rendimientos que le correspondan al Fondo, a prorrata de su participación en el mismo.
- e. Retirarse voluntariamente o trasladarse a otro plan de pensiones.
- f. Tener acceso a información sobre el saldo en unidades y en pesos, de su cuenta individual.
- g. Consultar el extracto de su cuenta individual o de las alternativas de inversión al cual está vinculado.
- h. Aumentar o disminuir el valor de sus aportes sujeto a las condiciones comerciales del producto de los portafolios y modificar la periodicidad de los mismos.

Suministro de Información a las autoridades, entes de vigilancia y control y al AMV

El Banco está en la obligación de suministrar a las autoridades, a los entes de vigilancia y control, y al AMV, en forma oportuna, veraz y completa, toda la información y documentos que se encuentren en su poder y que le sean solicitados por estos para el ejercicio de sus funciones, proporcionándoles la asistencia que sea requerida (en visitas, comunicaciones telefónicas, escritas o por cualquier otro medio).

Dicha información debe ser entregada de manera oportuna y con la garantía de haber sido revisada con los vistos buenos correspondientes. Para tal fin, el empleado que reciba directamente el requerimiento por cualquier medio, deberá remitir de inmediato a la Vicepresidencia Jurídica o al área responsable de dar respuestas al ente de control o supervisión, donde se encargarán de solicitar la información a las áreas directamente responsables y elaborar la respuesta final, la cual se deberá emitir por conducto de un representante legal o empleado autorizado, dentro del término señalado para tal efecto.

Colaboración con AMV

Es responsabilidad del Banco informar al AMV de cualquier hecho o situación que constituya una infracción o que atente contra la transparencia, integridad y seguridad del mercado.

De igual forma, los empleados del Banco que cumplen con la función de distribución de los FICs y de la comercialización del FVP deberán concurrir a toda citación que les dirija el Consejo Directivo, el Tribunal Disciplinario, el Presidente y cualquier otro funcionario de AMV, rindiendo las declaraciones o suministrando la información que les fuera solicitada por ellos, dentro de la órbita de sus funciones.

DEBERES GENERALES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

Definición de conflicto de interés

Se considera conflicto de interés aquella situación en virtud de la cual un empleado de la entidad debe tomar una decisión, realizar u omitir una acción, de acuerdo con las funciones que le correspondan, en donde tenga la posibilidad de actuar siguiendo los intereses del Banco o de actuar en favor de su interés propio o el de un tercero, desconociendo sus deberes y obligaciones legales o contractuales y buscando un beneficio patrimonial o extra-patrimonial para sí mismo o un tercero.

Se considera que hay conflicto de interés cuando la situación lleva al empleado a escoger entre:

- La utilidad propia y la del Banco y/o la Sociedad Administradora.
- La utilidad de un tercero vinculado a él y la del Banco y/o la Sociedad Administradora.
- La utilidad del FIC o FVP que distribuye, y la del Banco y/o la Sociedad Administradora y la propia, y/o entre otro u otros Fondos distribuidos y la del gestor o administrador de los mismos.

De acuerdo con el Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada, se entenderán como situaciones generadoras de conflicto de interés por parte de los empleados que adelantan la actividad de distribución de los FICs y comercialización del FVP, que deberán ser administradas y reveladas por el Banco, entre otras:

- a. Promover, vincular, asesorar o atender solicitudes de redención de clientes con quienes el empleado del Banco que adelante la distribución de Fondos tenga cualquiera de los siguientes vínculos: cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.
- b. Promover, vincular, asesorar o atender solicitudes de redención de clientes personas jurídicas con quienes el empleado del Banco que adelante la distribución de fondo de inversión colectiva tenga cualquiera de los siguientes vínculos: administrador de la persona jurídica; socio de la persona jurídica en porcentaje de participación superior al diez por ciento (10%) en el capital social, sea cónyuge, compañero permanente o pariente hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil del socio que ostenta el diez por ciento (10%) en el capital social, o de un administrador de la persona jurídica.

- c. Promover, vincular o asesorar clientes con el objeto o propósito de direccionar la decisión de inversión hacia un determinado fondo en particular.
- d. Promover, vincular o asesorar clientes en circunstancias en que el empleado no sea imparcial y objetivo para permitir que el cliente tome la decisión de inversión que más se ajuste a su perfil de riesgo, a la naturaleza del negocio que da origen a la inversión de los recursos, y a sus objetivos de inversión.
- e. Promover, vincular o asesorar clientes sin contar con la información y conocimiento suficientes acerca de los FICs distribuidos o el FVP Comercializado.
- f. Dar recomendaciones, consejos o sugerencias que busquen orientar al cliente a productos que no estén acordes con su perfil de inversión, con el objetivo de conseguir una mayor comisión para el Banco o para sí mismo.
- g. Aceptar cualquier remuneración o recibir algún beneficio distinto a la comisión o retribución habitual por la dirección de su recomendación o asesoría en el proceso de distribución.

Serán destinatarios de las situaciones generadoras de conflictos de intereses en la distribución de FICs y en la comercialización del FVP todos los directivos, empleados del Banco que tengan relación con la labor y desarrollo de la actividad de distribución de FICs y de comercialización del FVP. Asimismo, estas normas deberán ser cumplidas por cualquier otro directivo, empleado del Banco que tenga en cualquier momento participación transitoria o temporal en la actividad de distribución de los FICs y en la comercialización del FVP realizada por el Banco.

En caso de encontrarse frente a una situación real o potencial de conflicto de interés, el directivo, empleado del Banco deberá, como regla general, abstenerse de participar, salvo que, puesto en conocimiento de su superior el conflicto de interés, se haya realizado un procedimiento para superar, resolver o administrar el conflicto en cuestión, en los términos establecidos en las normas internas del Banco, en especial en el Manual de Conflictos de Interés e Información Privilegiada.

Los superiores jerárquicos que sean informados de las mencionadas situaciones se obligan a ponerlas en conocimiento de quien corresponda según las políticas y procedimientos del Banco.

Prevención y administración de los conflictos de interés

El Banco y los empleados que ejerzan la actividad de distribución de los FICs y la comercialización del FVP deben promover la libre competencia, prevenir el surgimiento de conflictos de interés o administrar cualquier situación que pueda afectar la objetividad e imparcialidad propia de sus funciones en relación con la actividad de distribución de los FICs y la comercialización del FVP observando conductas que deberán ser administradas y reveladas por los empleados del Banco, como las que se enuncian a continuación:

- a. Participar en cualquiera de las etapas de un negocio en el que se encuentren enfrentados a una situación de conflicto de interés.
- b. Participar en las deliberaciones de los órganos competentes que tengan por objeto la autorización de un negocio en el cual estén directa o indirectamente interesados, sin perjuicio de la obligación de revelar la existencia de dicho interés a los miembros de dicho órgano.
- c. Participar en la promoción o celebración de un negocio, así como en la definición de políticas, normas, o procedimientos, si tiene algún interés familiar o particular en el mismo.
- d. Adelantar cualquier tipo de operación con un cliente si se tiene algún parentesco o relación afectiva que permita suponer una influencia en la toma de decisiones o afecte las funciones a realizar.
- e. Preparar, asesorar o realizar negocios que, según su criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, puedan ir en contra de las necesidades o intereses del inversionista, del Banco o de la Sociedad Administradora, o derivar en un riesgo de pérdida anormal para alguno de estos.

- f. No contar con elementos de juicio necesarios para identificar los principales factores que conduzcan a un potencial conflicto de interés y no adoptar las medidas de control necesarias para su prevención.
- g. Salvo autorización expresa, asistir a cualquier evento convocado por clientes o entidades del sector, tales como cócteles, desayunos, almuerzos, conferencias, entre otros, sin la compañía de al menos otro empleado del Banco.
- h. Recibir regalos o atenciones de terceros por monto superior a USD100 cuando exista cualquier relación de conexidad con la actividad de intermediación de valores. En todo caso, debe abstenerse de recibir dinero en efectivo sin importar la cuantía del mismo.
- i. Realizar la labor de distribución y comercialización de los Fondos sin favorecer o ir en detrimento de alguno de los fondos distribuidos o comercializados o de alguna de las entidades administradoras, de conformidad a lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo.

En cuanto a la aplicación de los literales c y d, estos solo deben aplicarse en el caso en que el directivo, empleado del Banco, requiera tener alguna excepción con el cliente o tenga algún tipo de atribución sobre el producto comercializado.

Cabe resaltar que los miembros de la junta directiva del Banco que en razón de sus funciones puedan encontrarse en situaciones de conflictos de interés asociados con la actividad de distribución, deben revelar estas situaciones conforme al Código de Gobierno Corporativo. Asimismo, lo contenido en este numeral, en cuanto sea aplicable, será extendido a la distribución del FVP.

En caso de encontrarse frente a una situación real o potencial de conflicto de interés, los empleados del Banco que realicen la función de distribución de los FICs y de comercialización del FVP deberán informar, a la mayor brevedad posible, a su jefe inmediato acerca de todas las situaciones reales o potenciales de conflictos de interés y, en tales casos, deberán abstenerse de participar en la realización de la respectiva operación.

Los superiores jerárquicos que sean informados de las mencionadas situaciones se obligan a ponerlas en conocimiento de quien corresponda, de acuerdo con las políticas y procedimientos del Banco para este tipo de eventos.

En caso de duda respecto de la existencia de un conflicto de interés, los empleados del Banco que ejercen la actividad de distribución de los FICs y la comercialización del FVP, deberán actuar como si éste existiera hasta que no se haya resuelto la duda. Lo anterior, sin perjuicio de adelantar el procedimiento arriba mencionado.

DEBER DE DOCUMENTACIÓN

Deber de documentación del distribuidor

El Banco, en su calidad de distribuidor de los FICs y de comercializador del FVP, deberá:

- a. Documentar el perfil del cliente, entregar y explicar toda la información sobre los FICs promovidos y el FVP comercializado y, en general, los demás aspectos de la relación del distribuidor con el cliente que deban ser documentados, de acuerdo con la regulación aplicable y las políticas adoptadas por la junta directiva del Banco. Este deber deberá ejercerse durante todas las etapas del proceso de distribución de los FICs y la comercialización del FVP (para fuerzas especializadas), o para aquellas herramientas tecnológicas que hagan las veces.
- b. Para las etapas de promoción y vigencia, el deber de documentación se entenderá cumplido con la información publicada para tales efectos en el sitio web www.davivienda.com, en www.fidudavivienda.com, www.daviviendacorredores.com, y/o a través de cualquier otro medio dispuesto por el Banco.

- c. Documentar la actividad de asesoría de manera física o electrónica y cuyo contenido permita verificar el suministro de la recomendación profesional con los elementos mínimos descritos en la normatividad vigente.
- d. Documentar la vinculación de cada cliente y entregar a éste copia del prospecto del respectivo fondo o de los portafolios del FVP de lo cual se deberá dejar evidencia. Asimismo, informar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer el reglamento.
- e. Verificar que las vinculaciones a los Fondos estén oportuna y adecuadamente documentadas. El Banco manejará dicha información guardando la debida confidencialidad y disponiendo lo necesario para evitar que la misma sea revelada a terceros, en forma intencionada o no, sin el consentimiento expreso y por escrito de los clientes. En procura de lo anterior, los empleados del Banco encargados de la distribución de los FICs y de la comercialización del FVP deberán:
 - 1. Asegurarse de que los documentos relacionados con los negocios estén guardados de un modo seguro y en respeto de la privacidad del cliente.
 - 2. Guardar bajo llave en escritorios o archivadores todos los materiales relacionados con los clientes y otros materiales que sean potencialmente confidenciales.
 - 3. Mantener la información de sus computadores personales bajo un estricto control, con claves de acceso a la información contenida en los discos duros y en la red corporativa.
 - 4. Cumplir con las normas de seguridad y confidencialidad de la información manejada en concordancia con las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Seguridad de la Información.
 - 5. Controlar el acceso a las zonas de oficinas que contengan información confidencial después de los horarios de trabajo.
 - 6. Responder administrativa y legalmente por la utilización, administración y demás aspectos de seguridad de los usuarios y perfiles de usuarios que les han sido asignados, a partir de la fecha de entrega del mismo.
 - 7. Controlar el acceso al archivo del Banco.

Utilización de sistemas de grabación y tecnológicos como medios verificables en los procesos de asesoría

El Banco dispondrá de sistemas de grabación de comunicaciones telefónicas para aquellas fuerzas que brinden asesoría telefónica a sus clientes sobre los FICs y la comercialización del FVP, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. Será responsabilidad de las áreas de control hacer un monitoreo periódico del buen funcionamiento del sistema de grabación; asimismo, será su obligación informar al Departamento de Canales y Comunicaciones cuando las grabaciones presenten defectos.
- b. Con el objetivo de atender quejas, reclamaciones o dudas sobre llamadas sostenidas con los clientes, en relación con el ejercicio de la promoción, venta o servicio posventa de los FICs o del FVP, el área encargada deberá solicitar los “backups” de las grabaciones de aquellas comunicaciones respecto de las cuales se presenten desacuerdos con los clientes.

Para el caso de las herramientas tecnológicas habilitadas para realizar actividades de asesoría, el Banco contará con los recursos que garanticen la trazabilidad de toda la información, documentos y recomendaciones realizadas a clientes o potenciales inversionistas.

Conocimiento del cliente

Los empleados del Banco que ejerzan la actividad de distribución de los FICs y la comercialización del FVP deberán abstenerse de realizar negocios o actividades de distribución o comercialización con clientes sobre los cuales no se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en materia de conocimiento del cliente contemplados en el Manual SARLAFT.

Al momento de la vinculación de un nuevo cliente se deberá proceder a su clasificación y asignación de perfil de cliente, de acuerdo con lo previsto en el presente documento y conforme a la fuerza comercial que distribuye o comercializa y a las políticas establecidas de perfilamiento de clientes.

Reserva y confidencialidad

Los directivos, empleados, colaboradores y proveedores del Banco deberán tener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instalaciones o dependencias del Banco se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Asimismo, no revelarán ni transferirán a otros empleados o a terceras personas, las tecnologías, metodologías, "know how" y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan al Banco, ni tampoco a los que hayan tenido acceso con ocasión de su cargo y durante el ejercicio del mismo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima.

Cuando el Banco realice actividades de distribución de los FICs y comercialización del FVP, sus administradores, empleados y cualquier persona vinculada al mismo, estará obligada a guardar reserva de los negocios de distribución ejecutados en desarrollo de la relación contractual y sus resultados, así como sobre cualquier información que, de acuerdo con las disposiciones legales, tenga carácter confidencial.

La reserva en ningún caso será oponible al cliente involucrado en el negocio.

ACTIVIDAD DE ASESORÍA

En caso de que las Sociedades Administradoras de los Fondos que Davivienda distribuye deleguen al Banco la ejecución de la actividad de asesoría, el Banco deberá garantizar los derechos de los inversionistas y su debida atención en su condición de distribuidor, y establecerá los mecanismos adecuados para garantizar el cumplimiento de esta actividad de acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente.

Para tales efectos, el Banco establecerá un procedimiento que permita perfilar a los inversionistas conforme a la normatividad vigente y a las políticas internas establecidas para el perfilamiento, realizar los análisis de correspondencia con los productos de inversión, suministrar la información de los productos y sus características, suministrar la recomendación profesional cuando haya lugar por las condiciones del producto y tipo de inversionista conforme a las directrices impartidas por el administrador de los fondos y cualquier otra actividad que le permita al cliente tomar sus decisiones de inversión.

Para el desarrollo de esta actividad de asesoría, el Banco deberá hacerlo a través de personas naturales que expresamente autorice para la ejecución de dicha actividad, las cuales deberán estar inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores -RNPMV-, y además contar con una modalidad de certificación que les permita realizar esta actividad, esto sin perjuicio de que la actividad de asesoría se pueda desarrollar a través de herramientas tecnológicas habilitadas por el Banco conforme a la normatividad vigente aplicable.

Perfilamiento

El Banco conforme a las políticas definidas en el MARF-C ha establecido que el perfilamiento de los clientes tiene como finalidad medir y clasificar el apetito de riesgo de los mismos inversionistas basados en la información proporcionada por ellos sobre aspectos relevantes como conocimiento de inversiones, experiencia, objetivos de inversión, tolerancia al riesgo, capacidad para asumir pérdidas, horizonte de tiempo y otros aspectos o información entregada por el inversionista para tomar decisiones de inversión. En consecuencia, se aplica una metodología que permite clasificar al cliente en una de las tres categorías que permiten también ofrecer una asesoría adecuada al cliente. Las tres categorías son:

Perfil Conservador:

“El objetivo principal de este tipo de inversionista es la preservación del capital y la obtención de ingresos estables. El inversionista conservador tiene una alta aversión al riesgo y suele aceptar únicamente fluctuaciones bajas en el valor de sus activos. La modalidad de negociación asociada a este perfil de inversionista consiste básicamente en tomar una posición de inversión, cumplir un plazo para obtener la rentabilidad esperada y proceder a la liquidación de la misma. La rotación activa del portafolio de inversión no se enmarca dentro de este perfil de inversionista”.

Perfil Moderado:

“El objetivo principal de este tipo de inversionista es lograr un balance entre sus ingresos por rendimientos y la apreciación o aumento moderado de su capital resultante de las fluctuaciones en los precios de sus activos. El inversionista moderado tolera un nivel de riesgo medio derivado de los cambios en el precio de sus activos en el corto y mediano plazo, con el objetivo de obtener mejores resultados en el largo plazo. La modalidad de negociación asociada a este perfil de inversionista consiste usualmente en tomar una posición de inversión, analizar su evolución y tomar utilidades en el momento en que ellas existan. El inversionista moderado suele contemplar la rotación activa de al menos una parte de su portafolio de inversión, con el objeto de procurar aumentar el capital invertido vía valorización de los activos.”

Perfil Arriesgado:

“El objetivo principal de este tipo de inversionista es lograr la mayor apreciación o aumento del valor de sus inversiones. El inversionista arriesgado asume un amplio nivel de riesgo y tiene una alta tolerancia a los movimientos en el precio de sus activos. La modalidad de negociación asociada a este perfil de inversionista consiste en tomar una posición de inversión a corto o largo plazo, bien sea con recursos propios o apalancados, usualmente en valores con alta volatilidad en sus precios y/o en derivados, con el propósito de aprovechar las fluctuaciones del mercado en búsqueda de mayores utilidades por la valorización de las inversiones. Se contempla dentro de este perfil la rotación activa del portafolio de inversión. Usualmente este tipo de inversionista ha tenido experiencia en el manejo de activos financieros y sigue de cerca el comportamiento de los mercados.”

El perfilamiento mencionado permite también prevenir conflictos de interés garantizando una asesoría objetiva para el cliente por encima de los incentivos y metas fijadas a las fuerzas comerciales.

El perfilamiento para el caso de FVP en planes institucionales se realizará al patrocinador.

La ejecución del perfilamiento será desarrollada por los mecanismos habilitados por el Banco, los cuales pueden ser ejecutados a través de formatos físicos, de comunicación grabada o digitales y serán ejecutados por funcionarios habilitados o de forma autogestionada por el cliente a través de herramientas tecnológicas autorizadas por el Banco.

Los clientes tienen la facultad de pedir cambio de su perfil, así como de tomar decisiones de inversión que no se ajusten a su perfil de cliente o de la recomendación profesional que se realice. En este caso y para clientes clasificados como clientes inversionistas, se deberá dejar registro de la decisión no vinculante de la recomendación profesional previa a la ejecución de la inversión y dejar constancia de la misma en medio verificable físico o digital.

El perfilamiento permite al Banco garantizar una adecuada asesoría a los clientes y una oferta de productos acorde con las necesidades particulares de cada uno de ellos. Las recomendaciones individualizadas que se ofrezcan a estos, podrán dirigirse simultáneamente a un número plural de inversionistas que tengan un mismo perfil.

Las recomendaciones individualizadas sólo podrán hacerse por la fuerza comercial especializada al inversionista y deberán incluir una explicación previa de la naturaleza de los fondos ofrecidos, la relación existente entre los riesgos y la rentabilidad del mismo, y la forma en que el producto se ajusta o no a la tolerancia del riesgo del cliente inversionista, de acuerdo con el último perfil de riesgo disponible.

La actividad de asesoría aplica para las estrategias de inversión y /o alternativas de inversión que se diseñen con los diferentes FICs, portafolios o conjunto de inversiones, en el entendido que el nivel de riesgo asumido por cliente será el de la estrategia o alternativa completa y no el de los productos, fondos o portafolios para el caso del FVP que la componen. De esta forma, el cliente podrá realizar inversiones en Fondos o portafolios de mayor perfil al suyo, siempre y cuando se mantenga en la estrategia planteada, la cual en su conjunto tendrá un perfil de riesgo que guarde correspondencia con el perfil del cliente.

Para los efectos anteriores, la asesoría será suministrada por un profesional certificado y la prestará de manera telefónica o presencial, según aplique, o por las herramientas habilitadas por el Banco para realizar recomendaciones profesionales y estrategias de inversión. Para el caso de la fuerza comercial no especializada, la asesoría será suministrada por las herramientas tecnológicas puestas a disposición para este propósito.

Clasificación de Inversionista

Para el caso de los FICS y del FVP distribuidos en virtud de contratos de uso de red, el Banco clasificará a sus clientes en las categorías previstas en el Decreto 2555 de 2010, es decir, en Inversionistas Profesionales y Clientes Inversionistas. Por política del Banco, de Fiduciaria Davivienda S.A. y de Corredores Davivienda S.A. Comisionista de Bolsa, se le dará tratamiento a todos los clientes como Clientes Inversionistas, salvo que estos sean vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, tal como lo cita el Decreto 2555 de 2010.

Los Clientes Inversionistas son aquellos que no cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a cualquier decisión de inversión y por ende tienen derecho a solicitar y recibir asesoría.

Recomendación Profesional

El Banco, en su actividad de distribuidor de los Fondos, suministrará a los clientes o potenciales inversionistas una recomendación profesional que le permita al inversionista tomar una decisión de vinculación a los Fondos distribuidos o a las estrategias de inversión recomendadas.

A su vez, en su labor de comercialización del FVP, el Banco suministrará una recomendación profesional que le permita al partícipe tomar una vinculación al fondo y realizar la selección de los portafolios y/o estrategia de inversión a los que quiera destinar sus aportes.

El Banco se ceñirá a la normatividad vigente y a las definiciones del administrador en los reglamentos de los Fondos respecto de la prestación de la recomendación profesional, la cual podrá constar en medio físico o digital.

El documento soporte de la recomendación no será exigible para el Banco cuando los clientes renuncien expresamente a su derecho de recibir una recomendación profesional respecto de inversiones en productos catalogados como simples conforme a la normatividad vigente.

El Banco dispondrá de un repositorio físico o digital para los documentos soportes de la recomendación profesional para su consulta y/o seguimiento, los cuales estarán disponibles para antes de control y supervisión y antes de autorregulación.

El Banco, en su actividad de distribuidor y comercializador de los Fondos en virtud de contratos de red, ejecutará la actividad de recomendación profesional en la etapa de vinculación a los Fondos. Para las etapas de vigencia de la inversión y la etapa de redención, se ejecutará dicha actividad sólo a solicitud expresa por parte del inversionista.

Debida Atención al Inversionista

En relación con los Clientes Inversionistas, el Banco ha determinado que los funcionarios que ejerzan la distribución de los Fondos deberán tener en cuenta la clasificación del producto teniendo en consideración el perfil asignado. Lo anterior, con el fin de realizar un adecuado análisis de correspondencia para que el inversionista tome su decisión de inversión.

Los inversionistas deben ser adecuadamente atendidos durante las etapas de promoción, vinculación, vigencia y redención de la participación en los Fondos o las alternativas de inversión para el FVP, por lo cual deberá cumplirse por lo menos con lo siguiente:

1. En la etapa de promoción, quien realiza la promoción deberá identificarse como promotor de la respectiva sociedad administradora, entregar y presentar a los potenciales inversionistas toda la información necesaria y suficiente para conocer las características y los riesgos del fondo, de los portafolios del FVP y de las alternativas de inversión en el FVP promovido, evitar hacer afirmaciones que puedan conducir a apreciaciones falsas, engañosas o inexactas sobre la inversión, su objetivo de inversión, el riesgo asociado, gastos, o cualquier otro aspecto, así como verificar que el inversionista conozca, entienda y acepte el prospecto del fondo o alternativa de inversión en el FVP.
2. En la etapa de vinculación, el distribuidor deberá poner a disposición del inversionista el reglamento del fondo y entregar los prospectos correspondientes, remitir las órdenes de constitución de participaciones a la sociedad administradora en forma diligente y oportuna, entregar al inversionista los documentos representativos de participación en los FICs e indicar los diferentes mecanismos de información para los Fondos.
3. Durante la vigencia de la inversión en el fondo, el distribuidor debe contar con los recursos apropiados para atender en forma oportuna las consultas, solicitudes y quejas que sean presentadas por el inversionista.
4. En la etapa de redención, el distribuidor deberá atender en forma oportuna las solicitudes de redención de participaciones, indicando la forma en que se realizó el cálculo para determinar el valor de los recursos a ser entregados al inversionista.

ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOBRE FONDOS Y/O ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN

Objetivo

La estrategia de inversión es la combinación de fondos, productos de inversión, o portafolios del FVP que distribuye el Banco Davivienda S.A., la cual busca cumplir los objetivos de inversión que tiene un cliente. Para ello, se hace uso de metodologías técnicas que pueden ser de carácter matemático, financiero, estadístico o econométrico, entre otras, cuyos resultados se analizan a la luz del criterio experto para asegurar su congruencia y aplicabilidad a las condiciones y tendencias fundamentales de la economía y los mercados en cada momento, por medio del anterior proceso se establece la composición óptima del portafolio que se recomendará al cliente para lograr lo que se propuso en términos financieros. Las estrategias se conjugan con diferentes aspectos particulares del cliente a tener en cuenta como el horizonte de inversión, el apetito de riesgo del cliente, el tipo de activos en los que preferiría invertir, el monto destinado a la inversión, etc. con el fin de brindar la referida asesoría.

Es de tener en cuenta que toda inversión supone una expectativa de rentabilidad, por lo cual la misma se encuentra ligada a un nivel de riesgo específico estableciendo

una relación en la que a mayor riesgo asumido en las inversiones, mayor retorno se espera de la misma pudiendo tener altas volatilidades durante la tenencia de dicha inversión y por ello estar expuesto también a una mayor probabilidad de pérdida y, en complemento, una expectativa de riesgo bajo corresponderá a un retorno menor.

Para elaborar las diferentes estrategias de inversión, se cuenta con la oferta completa de Fondos administrados por Fiduciaria Davivienda S.A. y/o por Corredores Davivienda S.A.

En el Banco, el área responsable de la elaboración de las estrategias de inversión es la Gerencia de Estrategias de Inversión de la Línea de Negocio de Banca Patrimonial.

Las fuerzas comerciales que distribuyen las estrategias de inversión deben aclarar explícitamente en la venta de las mismas que la rentabilidad histórica de las estrategias no garantiza rentabilidades futuras.

El área de estrategias de inversión trabaja articuladamente con las diferentes áreas de investigaciones y estudios económicos del Grupo Bolívar, participando en diferentes comités y reuniones de mercados donde se discuten temas de fundamentales de coyuntura económica y sus efectos sobre los mercados, con el fin de analizarlos, debatirlos y alinear posiciones.

Gobierno de las Estrategias de Inversión

Las Estrategias de Inversión se engranan en un proceso sistémico robusto, y elaboran cumpliendo los límites y controles establecidos por el área de riesgos financieros de clientes, entre los cuales se encuentran los perfiles de riesgo, las matrices y límites de riesgo y los procesos de control. Las estrategias se encuentran aprobadas y avaladas previamente por un equipo técnico de Estrategias de Inversión y del área de Riesgos de Financieros de clientes, que monitorea, avala y valida todos los temas concernientes a la elaboración de las estrategias de inversión, la aprobación de modelos, sus pruebas de desempeño y sus resultados, y monitorea la marcha blanca previa al lanzamiento a clientes. De igual manera, se revisa la evolución de las diferentes estrategias de inversión y la situación general de los clientes que se encuentran vinculados a las estrategias a través de la diversificación de sus portafolios.

Seguimiento y Control de las Estrategias de Inversión y Alternativas de Inversión en el FVP

El seguimiento y control de las estrategias de inversión comprende la realización de varias actividades, a saber:

- a. Valoración diaria de los portafolios que componen cada una de las Estrategias de Inversión.
- b. Seguimiento a la evolución del desempeño de cada estrategia de inversión.
- c. Acompañamiento al cliente desde el momento de la asesoría y mientras permanezca vinculado la estrategia de inversión.

Las actividades anteriores propenden por cumplir la oferta de valor hecha al cliente en cuanto a deber de asesoría y seguimiento constante de la evolución de sus inversiones, apoyándolo en los momentos en que sus portafolios deban ser recompuestos, se deba efectuar una toma de utilidad o se requiera cambiar la estrategia planteada.

Las estrategias de inversión a las que se vincula un cliente están diseñadas de acuerdo con su perfil de riesgo, esta correspondencia se debe mantener, no obstante el cliente podría vincularse a una estrategia de menor nivel riesgo de acuerdo a su objetivo. En cualquier caso, nunca un cliente debe mantener inversiones que superen en conjunto su propio perfil de riesgo, salvo que se cuente con el documento correspondiente de exoneración de responsabilidad.

Mecanismos de información

La divulgación de información de las estrategias de inversión tanto para clientes como para las fuerzas comerciales, se realizará mediante los canales autorizados por el Banco para tal fin.

Las comunicaciones internas relacionadas con las diferentes estrategias de inversión se originarán en la Gerencia de Estrategias de Inversión y se difundirán a través de los siguientes mecanismos, sin perjuicio de los que a futuro se puedan establecer, los cuales son:

- a. Correos electrónicos desde la cuenta de Estrategias de Inversión.
- b. Foros de Estrategia realizados de manera periódica.
- c. Generación de fichas de estrategias, flashes informativos, documentos de mercado que se difunden vía correo electrónico o el medio que defina el banco en sus comunicaciones oficiales con los clientes.
- d. Campañas comerciales focalizadas.

Cuando la información se deba difundir a clientes, las piezas y textos se deberán validar previamente según los estándares del Banco para emitir comunicaciones a clientes.

Políticas de rebalanceo de las Estrategias de Inversión y Alternativas de inversión en el FVP

El rebalanceo de las estrategias de inversión se define como la recomposición de los diferentes portafolios de inversión propuestos a los clientes. El rebalanceo se puede realizar de manera individual por intermedio de la fuerza comercial o de manera automática con la autorización previa del cliente, es decir, desde que el momento que ingresa a las estrategias de inversión, como es el caso de las Alternativas de Inversión del FVP.

Un rebalanceo busca las mejores condiciones frente a las necesidades del cliente y su conveniencia, se puede dar por diferentes razones, entre las cuales tenemos las siguientes:

1. Oportunidad de valor: Cuando las condiciones de mercado indiquen una oportunidad de valorización para los activos que componen la estrategia.
2. Agotamiento o cumplimiento de la expectativa de valor: ésta se presenta cuando los activos que componen la estrategia han alcanzado la valorización esperada dentro de la composición de portafolio.
3. Evolución adversa a las expectativas de valor: se presenta cuando los factores de riesgo evolucionan de manera contraria a las expectativas y se hace necesario reajustar el portafolio.
4. Protección de valor: se presenta cuando las condiciones de mercado indiquen riesgos previsibles de desvalorización para los activos que componen la estrategia.
5. Convergencia: Se presenta cuando por análisis de conveniencia para el cliente sea necesario trasladarlo a portafolios con menor exposición de riesgo con el fin de que alcance su objetivo, siempre y cuando dicha recomposición sea inferior o igual al perfilamiento del cliente.
6. Cambio de perfil de cliente: Se presenta cuando por análisis de conveniencia para el cliente sea necesario trasladarlo a portafolios con menor exposición de riesgo con el fin de ajustarlo a su nuevo y menor perfil de cliente, el cual es producto de las actualizaciones realizadas él mismo.

7. Desviación de la composición óptima: Se presenta cuando por la evolución natural de los factores de riesgo la composición del portafolio del cliente se desvía de la composición óptima y se hace necesario ajustarla para volver a la configuración deseada.

Los rebalances no tienen una periodicidad definida, ya que su aplicación es determinada por las condiciones de mercado vigentes en un momento dado. No obstante lo anterior, la validez de las estrategias de inversión es evaluada cada 90 días. En esta evaluación, se define si la composición actual conserva su vigencia o si es necesario realizar un ajuste sobre la misma.

El procedimiento de rebalanceo se le informa a las fuerzas especializadas al momento de generarse, para así realizar la gestión respectiva con los clientes; en los casos de rebalanceo automático, se realiza la redistribución de los portafolios de los clientes conforme al rebalanceo respectivo y posteriormente se le informa a los clientes, brindando el detalle y razonabilidad del mismo.

USOS Y PRÁCTICAS

Responsabilidad por comentarios y declaraciones

La fuerza comercial especializada deberá considerar las eventuales consecuencias de los comentarios y declaraciones que efectúen a terceros, y abstenerse de realizarlos cuando estos tengan la potencialidad de afectar el correcto funcionamiento del mercado de valores, del Banco y/o de Fiduciaria Davivienda S.A. y/o Corredores Davivienda S.A., o la toma de decisiones por parte de los clientes.

Para tal efecto, deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos: La información de carácter público deberá ser entregada de manera actualizada, clara, precisa, veraz, verificable, completa y respetuosa a todos los Grupos de Interés.

Deber de reserva y confidencialidad

La fuerza comercial especializada deberá abstenerse de: revelar, divulgar, comunicar, compartir, anunciar y/o discutir con cualquier persona, la existencia y contenido de cualquier información confidencial a la que tenga acceso en desarrollo de sus funciones y/o de la relación contractual con clientes.

Información que no tiene carácter confidencial:

- a. La información que se relacione con cualquiera de las partes que sea de público conocimiento.
- b. La información que se relacione con cualquiera de las partes y que sea publicada por una persona distinta de las mismas, en una publicación de distribución masiva o presentada como información pública ante cualquier autoridad gubernamental.
- c. Aquella información que haya sido obtenida legalmente por las partes a través de cualquier medio sin sujeción a una restricción de confidencialidad.

La información sujeta a reserva sólo podrá ser revelada por las personas expresamente autorizadas y únicamente en los siguientes casos:

- a. Cuando exista una orden legítima de autoridad competente.
- b. Cuando exista un requerimiento legal.
- c. Cuando exista autorización previa y escrita del Representante Legal del Banco.

d. Será competencia del Representante Legal la divulgación de opiniones, entrevistas, publicación de artículos, columnas, documentos, y en general, toda la información con el objetivo de ser divulgada a través de diferentes medios de comunicación y la corrección que se haga de la misma. No obstante lo anterior, el Representante Legal podrá delegar en otro empleado del Banco dicha función, caso en el cual se requerirá autorización expresa al respecto.

Grabación de comunicaciones

El Banco dispondrá en sus instalaciones de un sistema de grabación de llamadas para las fuerzas comerciales especializadas que no tienen atención presencial, en cumplimiento del deber de documentación de las asesorías realizadas telefónicamente. A su vez, podrán contar con sistemas de grabación de comunicaciones electrónicas mediante correo electrónico o de video llamadas.

En sinergia y de acuerdo con las políticas del Departamento de Seguridad de la Información del Banco, estarán restringidas aquellas páginas que permitan correos electrónicos diferentes al corporativo, y las páginas de Internet que promuevan el acceso o envío de información fuera de los estándares de seguridad del Grupo Bolívar.

Será responsabilidad de las áreas de control hacer un monitoreo periódico sobre el sistema de grabación de llamadas de la fuerza comercial especializada a través de un método de muestreo, con el fin de validar la correcta ejecución de la actividad de asesoría e identificación de prácticas que vayan en contravía de las políticas o procedimientos establecidos para desarrollo de dicha actividad conforme a la normatividad vigente, en contravía del manual de ética del Grupo Bolívar o en contravía de este manual.

A su vez, los jefes directos de las fuerzas comerciales especializadas realizan un monitoreo periódico de las comunicaciones de la fuerza comercial a cargo y que disponga de sistema de grabación de llamadas con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes contemplados en el presente manual, identificar o prevenir eventos de riesgo, identificar malas prácticas, posibles conflictos de interés o conductas que vayan en contravía de la actividad de asesoría o conductas que transgreden el código de ética de la entidad.

Grabación de llamadas con adecuada calidad

El Banco cuenta con los procedimientos y mecanismos técnicos para obtener una adecuada grabación y reproducción de las comunicaciones telefónicas que tengan lugar para la verificación de la labor realizada por las fuerzas comerciales especializadas.

Será responsabilidad de las áreas de control informar al Departamento de Comunicaciones, Voz corporativa o área que haga sus veces cuando las grabaciones presenten defectos.

ABUSOS DE MERCADO

Información privilegiada

Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello. Además del régimen sancionatorio previsto en la regulación del mercado de valores, el abuso de información privilegiada se encuentra penalizado en el Código Penal.

Los empleados del Banco que dispongan de información privilegiada deberán abstenerse de ejecutar las siguientes conductas: preparar, realizar o recomendar con base en dicha información, cualquier tipo de operación, directamente o por interpuesta persona, con excepción de las siguientes:

- a. La preparación y realización de las operaciones cuya existencia constituye, en sí misma, la información privilegiada.

- b. Las operaciones que se realicen en cumplimiento de una orden emitida previamente a la obtención de la información privilegiada.
- c. Los empleados del Banco que dispongan de información privilegiada tienen la obligación de guardar la debida reserva, sin perjuicio de su deber de comunicación y colaboración con las autoridades judiciales y administrativas.
- d. Por tanto, los empleados deberán tener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado, controlando y evitando que en cualquiera de las instalaciones o dependencias del Banco, o por fuera de estas, se haga uso indebido de dicha información, o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello, no laboren en la respectiva área y, en cualquier caso, que no estén legitimados para el manejo de esa información.
- e. El Grupo Bolívar manejará con confidencialidad la información proporcionada por los clientes, evitando su revelación, intencionada o no, sin el conocimiento expreso y escrito de los mismos.

Defraudación

Las fuerzas comerciales especializadas deberán abstenerse de obtener provecho indebido para sí o para un tercero, afectando a un tercero o al mercado, en desarrollo de instrucciones provenientes de los clientes.

En el Banco se buscará proteger a los clientes de conductas indebidas y propender por la integridad, honestidad y debido funcionamiento del mercado.

Para ello, en el MARF se contemplan las siguientes políticas en relación con el incumplimiento del Código de Conducta y Ética del Grupo Bolívar:

Quienes incumplan y obtengan algún tipo de provecho indebido, sea por acción o por omisión, comprometen su responsabilidad laboral y administrativa sin perjuicio de las investigaciones que adelanten y sanciones que puedan imponer las autoridades competentes.

En la medida en que su conocimiento, calificación y eventual sanción corresponda a una de las compañías del Grupo Bolívar, todo lo relacionado con el incumplimiento de estos preceptos será competencia del superior inmediato, Área de Riesgos Financieros, Comité de Riesgos Financieros e Inversiones y la Junta Directiva.

Las faltas se calificarán y se sancionarán de acuerdo con la gravedad y las implicaciones que puedan tener tanto para la compañía, como para los clientes, los participantes del mercado y los terceros perjudicados.

Las sanciones pueden consistir en amonestaciones escritas, con o sin anotación en la hoja de vida del respectivo empleado, y las demás previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, hasta el despido con justa causa y consecuente con la terminación del contrato de trabajo.

Previamente, el órgano competente formulará por escrito los respectivos cargos al empleado responsable, le solicitará rendir las explicaciones del caso, las evaluará y tomará la decisión correspondiente.

Abusos de derechos en el mercado de valores

El Banco y su fuerza comercial especializada se abstendrán de llevar a cabo operaciones de intermediación que, a pesar de tener apariencia de legalidad, tengan el propósito o efecto de agraviar un interés legalmente protegido por las normas del mercado de valores. Igualmente, se abstendrá de llevar a cabo actuaciones que denoten un exceso en el ejercicio de un derecho sin que le asista un interés legítimo y serio en su proceder, y sin que cuente con los soportes para actuar en nombre de su cliente.

Prohibiciones generales

- a. Realizar o intervenir en negocios abusivos o contrarios a los usos y prácticas sanas del mercado, o que sean irregulares, que no sean representativos de las condiciones del mercado, o cuyos riesgos no hayan sido objeto de medición o monitoreo.
- b. Recibir dinero o beneficios para hacer, retardar o influir en las funciones o decisiones que son responsabilidad del empleado.
- c. Recibir cualquier tipo de atención dirigida a influenciar la toma de decisiones del empleado o favorecer la divulgación de información confidencial y privilegiada.
- d. Solicitar, dar o aceptar regalos, beneficios o incentivos, directa o indirectamente, que tengan por finalidad o puedan tener como efecto influir de cualquier manera en los negocios; dar lugar a conflictos de interés; revelar información privilegiada; revelar información confidencial o cualquier otro con el fin de afectar la integridad del Banco, de las Sociedades Administradoras o del mercado.
- e. Cualquier actuación que se enmarque dentro de la figura conocida como “abuso de representación”, o ejercer sus funciones en sentido opuesto a las definiciones establecidas por la alta dirección.
- f. Cualquier situación en donde se generen objetivos contradictorios entre clientes de las entidades administradoras y clientes del Banco.
- g. Tomar decisiones con base en información no sujeta a reserva, pero desconocida por la alta dirección, en donde prevalece directa o indirectamente el interés propio, en detrimento del interés del Banco y de las Sociedades Administradoras.

