



DAVIVIENDA

# Manual de distribución de fondos a través de Davivienda mediante contratos de uso de red y ejercicio de la actividad de asesoría

Actualización que incluye la actividad de asesoría según Decreto 661 de 2018 y reglamentación de acuerdo con la Circular Externa 019 de 2021, de la Superintendencia Financiera de Colombia

# MANUAL DE DISTRIBUCIÓN DE FONDOS A TRAVÉS DE DAVIVIENDA MEDIANTE CONTRATOS DE USO DE RED Y EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA

Actualización que incluye la actividad de asesoría según Decreto 661 de 2018  
y reglamentación de acuerdo con la Circular Externa 019 de 2021,  
de la Superintendencia Financiera de Colombia

## CONTENIDO

ALCANCE Y GLOSARIO	3
1. DEBERES GENERALES	6
2. DEBER DE INFORMACIÓN DEL BANCO Y DE LOS EMPLEADOS QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE LOS FICs Y COMERCIALIZACIÓN DEL FVP	11
3. DEBERES GENERALES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS	15
4. DEBER DE DOCUMENTACIÓN	17
5. ACTIVIDAD DE ASESORÍA	18
6. ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOBRE FONDOS Y ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN	20
7. USOS Y PRÁCTICAS	22
8. ABUSOS DE MERCADO	23

## ALCANCE

Este documento es una guía para el ejercicio de las actividades de distribución de los fondos de inversión colectiva (FIC), administrados por Fiduciaria Davivienda S.A. (en adelante, también, la Fiduciaria) y Corredores Davivienda S.A. Comisionista de Bolsa (en adelante, también, Davivienda Corredores), y la comercialización de portafolios del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo (en adelante, también, el FVP o Dafuturo), administrado por la Fiduciaria, en virtud de los contratos de uso de red que Banco Davivienda S.A. (en adelante, también, Davivienda o el Banco) 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 y 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 con respecto a la ejecución de la actividad de asesoría que desarrollará Davivienda como una actividad complementaria a su actividad principal y cuyos lineamientos estarán enmarcados en la “modalidad de asesoría no independiente”, que desarrolla en virtud de los contratos de uso de red para la promoción y distribución de los productos de inversión que requieran la actividad de asesoría, sin limitarse a las que por su actividad principal tenga que desarrollar cuando le aplique.

## GLOSARIO

**ACTIVIDAD DE ASESORÍA:** 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 las recomendaciones profesionales que realicen profesionales certificados ante el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) o mediante el uso de herramientas tecnológicas habilitadas para el caso.

**ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN:** Comprende la promoción del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo con miras a la vinculación de clientes a este.

**ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN:** Comprende la promoción de los fondos de inversión colectiva (FIC) 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 producto es adecuado para un inversionista, de acuerdo con su perfil de cliente. El análisis de idoneidad no comprende el suministro de recomendaciones profesionales al inversionista.

**AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES (AMV):** 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 disciplinarias sobre sus miembros. También puede desempeñar funciones de registro o arbitraje y conciliación.

**CERTIFICACIÓN AMV:** Proceso mediante el cual las personas naturales obligadas a inscribirse en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV) acreditan su capacidad técnica y profesional ante un organismo certificador.

**CRF:** 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 entiende como distribuidor de los FICs y comercializador del FVP administrados por la Fiduciaria al Banco Davivienda, al igual que los FICs administrados por Davivienda Corredores. La Junta Directiva del Banco deberá aprobar la celebración de los contratos o convenios de uso de red que celebre con otras entidades, incluidas las del Grupo Bolívar.

**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

participes en Dafuturo. 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 Davivienda, y su comercialización y distribución se harán 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, tanto de manera asistida con el apoyo de un comercial, como de manera autogestionada.

### Etapas de distribución

a. **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 debe comprender, como mínimo:

- 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.
- 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 promovido, al igual que del Fondo Voluntario de Pensión Dafuturo, 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 los prospectos de los FICs y de los portafolios del FVP, así como las condiciones y características de las alternativas de inversión.

b. **Etapas de vinculación:** El distribuidor deberá poner a disposición del inversionista el prospecto del FIC y los portafolios del FVP a los que se va a vincular 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 de este. 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 aporte de apertura.

- c. **Etapas de vigencia:** Durante la vigencia de la inversión, el distribuidor debe contar con los mecanismos apropiados para atender en forma oportuna y suficiente las consultas, solicitudes y quejas que sean presentadas por el inversionista.
- d. **Etapas de redención:** En la etapa de redención de la participación en el FIC y participaciones en el FVP, el distribuidor deberá atender oportunamente 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 con lo establecido en el reglamento.

**FONDOS:** Hace referencia a los fondos de inversión colectiva y a Dafuturo, que son distribuidos por Davivienda en virtud de los contratos de uso de red.

- a. **Fondo de Inversión Colectiva (FIC):** Todo mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dineros u otros activos, integrado con los aportes de un número plural de personas determinables y recursos que serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos, también colectivos.
- b. **Fondo Voluntario de Pensión (FVP):** Mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con los aportes de los partícipes y patrocinadores de este 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 a estos, y el derecho de las personas, a cuyo favor se celebran, de percibir una prestación.

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

**FUERZAS COMERCIALES ESPECIALIZADAS:** 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 FIC, así como para cumplir con estos mismos deberes en la comercialización del FVP. Las fuerzas comerciales especializadas deben estar debidamente capacitadas, certificadas ante el AMV y cumplir todos los requisitos estipulados por el Banco, las entidades administradoras de los fondos, la ley y los contratos de uso de red vigentes.

**INTERMEDIACIÓN DE VALORES:** Es la realización de operaciones que buscan el acercamiento entre demandantes y oferentes en sistemas de negociación de 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:** 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:** 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:** Anexo del MARF, cuyo objetivo principal es recoger las 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 el documento que representa el Sistema de Gestión de Riesgos Financieros de Clientes.

**MODALIDAD NO INDEPENDIENTE:** 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 consideran partes relacionadas para el Banco y sus empleados:

a. Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.

b. Las personas jurídicas en las que tenga una participación material.

c. Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a. y b. anteriores.

d. El cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil.

e. Las personas naturales o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar la relación comercial.

**PERFIL DEL CLIENTE:** Evaluación del inversionista frente a su situación financiera, intereses y necesidades para determinar los productos en los cuales le resulta conveniente realizar inversiones. Para establecer el perfil del cliente se debe analizar, como mínimo, la información que este suministre sobre su conocimiento en inversiones, experiencia, objetivos de inversión, tolerancia al riesgo, capacidad para asumir pérdidas, horizonte de tiempo, capacidad para realizar contribuciones y capacidad para cumplir requerimientos de garantías.

**PERFIL DEL PRODUCTO:** Es el resultado del análisis profesional de la estructura, complejidad, activos subyacentes, rentabilidad, riesgos, 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 sus destinatarios.

**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 las gestiones de riesgos y control interno asociadas a esta, 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:** 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:** Suministro de una recomendación individual o personalizada a un inversionista, que tiene en cuenta su perfil de cliente y las características del producto para la realización de inversiones, e incorpora un análisis profesional que responde debidamente al interés del inversionista.

**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 para 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 estos y las emisiones que efectúen, y certificar lo relacionado con la inscripción de dichos emisores, clases y tipos de valores. La inscripción en este Registro es requisito para las entidades que deseen realizar una oferta pública de sus valores o que los mismos se negocien bajo un sistema de negociación.

**SERVICIO:** Toda actividad conexas al desarrollo de las operaciones que se prestan a los consumidores financieros.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES (SIAMV):** Su 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.

## 1. DEBERES GENERALES

### 1.1. DEBERES GENERALES EN LA ACTUACIÓN DEL BANCO Y SUS EMPLEADOS COMO DISTRIBUIDORES DE FICs Y COMERCIALIZADORES DEL FVP

Los empleados de Davivienda 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 el Código de Conducta, aplicando las políticas y procedimientos establecidos por Davivienda para ejercer la actividad de asesoría cuando corresponda.

**1.1.1. 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, en ninguna circunstancia, utilizar el nombre de la compañía en beneficio propio.
- Asesorar a los clientes conforme a sus necesidades, teniendo en cuenta su perfil de cliente por encima de una ejecución comercial o ejecución de un incentivo.

**1.1.2. 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 FICs y del FVP Dafuturo debe suministrar a sus clientes y potenciales inversionistas la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realice, de suerte que les permita a estos, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y tomar decisiones informadas.

El empleado que ejerce labores de distribución deberá verificar que el cliente, previamente a su vinculación al fondo, reciba toda la información disponible con la asesoría respectiva, y que 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 llevarse a cabo también por medio electrónico, que entienda la información allí consignada, lo acepte y deje

constancia de ello, así como de cualquier otro documento que haya determinado la sociedad administradora, sea de forma física o electrónica.

**1.1.3. Imparcialidad.** El Banco, en su calidad de distribuidor de fondos, y las personas naturales vinculadas a esta entidad, tienen la obligación de abstenerse de orientar una toma de decisiones que favorezca a familiares, amigos o partes relacionadas.

**1.1.4. Idoneidad.** El Banco, en su calidad de distribuidor de fondos, seleccionará personas que cuenten con las cualidades y competencias idóneas para realizar las actividades de distribución de los FICs y la 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.

**1.1.5. Profesionalismo.** Davivienda, en su calidad de distribuidor de fondos, y las personas naturales vinculadas a este deben actuar siempre con fundamento en información seria, completa y objetiva, tomando decisiones orientadas al desempeño de sus funciones y al logro de las metas corporativas. En cumplimiento de lo anterior, deben adoptar conductas como las siguientes:

- No tomar ventaja de posibles errores obvios de los clientes.
- Actuar con la debida diligencia en la promoción y prestación del servicio, de manera que los clientes reciban toda la atención, asesoría e información que requieran para tomar las decisiones que les correspondan, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Los empleados encargados de la distribución de FICs y la comercialización del FVP no deben utilizar como soporte 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 tenga conocimiento que participe algún empleado 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 quien, 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 de valores.

**1.1.6. Prevalencia de los intereses de los clientes inversionistas.** El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad, deben 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.

**1.1.7. Trato equitativo entre clientes con características similares.** El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad, deben 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.

**1.1.8. Prevención y administración de conflictos de interés.** El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad, deben 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.

**1.1.9. Cumplimiento de lo establecido en los reglamentos de los fondos.** El Banco, las personas naturales vinculadas a esta entidad y los funcionarios designados para el cumplimiento de la labor de distribución, deben velar por cumplir las disposiciones dispuestas por los administradores de los fondos en los correspondientes reglamentos de los FICs y de los FVP distribuidos, acatando las disposiciones establecidas para su correcto funcionamiento y distribución, y cumpliendo los lineamientos y disposiciones contenidos en ellos.

A su vez, se debe garantizar el correcto desarrollo de la actividad de asesoría cuando se designe que esta sea impartida por el Banco en su calidad de distribuidor, y ejecutarla según las disposiciones establecidas en el reglamento, así como mantener informados a los participantes e inversionistas sobre todos los aspectos inherentes al fondo o fondos a los cuales estén vinculados.

## 1.2. PROMOCIÓN DE LA LIBRE COMPETENCIA

El Banco, en su calidad de distribuidor, y las personas naturales vinculadas a esta entidad, promueven la sana competencia y, por lo tanto, se abstienen 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 o cuyos riesgos no hayan sido objeto de medición o monitoreo, o cuando estén encaminadas a afectar o afecten la libertad de decisión del cliente, del consumidor o de terceros relacionados con el mercado; asimismo, se abstienen de realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros.

### 1.3. 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 debe actuar de acuerdo con este rol, entendiendo los límites entre brindar información sobre los FICs y el FVP y ejecutar actividades de asesoría. La fuerza comercial especializada debe contar con las certificaciones de idoneidad requeridas para su actividad.

En su ejercicio de distribución, las actuaciones de la fuerza de ventas obligan al Banco; por lo tanto, cualquier infracción, error u omisión en que esta incurra en desarrollo de su actividad, compromete la responsabilidad de Davivienda.

La fuerza de ventas tiene la responsabilidad de distribuir y comercializar los fondos de acuerdo con las facultades propias de su rol, y debe cumplir con los límites y restricciones establecidos por los sistemas de administración de riesgos del Banco.

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

Ningún empleado de la fuerza comercial puede 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 deben tener asignados usuarios y claves personalizadas para cada uno de los aplicativos bajo su responsabilidad, y no pueden ser objeto de préstamo entre ellos de manera temporal ni permanente.

La fuerza comercial de ventas debe aplicar los protocolos definidos para la correcta ejecución de distribución y comercialización de fondos en virtud de los contratos de uso de red suscritos por el Banco, los cuales hacen parte integral de este 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 pueden desempeñar esas funciones en los siguientes casos:

- Sin no están previamente certificadas e inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV), en la respectiva modalidad y especialidad.
- Si se encuentren inactivas o suspendidas, o si son expulsadas.
- Cuando sean objeto de una medida de suspensión preventiva por parte del Tribunal Disciplinario.
- Cuando recaiga sobre ellas 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 o de otros *commodities*, o de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las personas naturales vinculadas al Banco deben actualizar anualmente la información consignada en el Sistema de Información del Autorregulador del Mercado de Valores (SIAMV) o el sistema que haga sus veces, o antes, si se requiere. El Banco puede 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, podrá ser causal de llamados de atención o el inicio de procesos disciplinarios por parte del Banco.

### 1.4. CULTURA DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO

El Banco debe controlar que su personal cumpla 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 incluyen en sus procedimientos y objetivos todo lo necesario para garantizar que la actividad de distribución de FICs y comercialización del FVP que realice Davivienda se ajuste en todo momento a los parámetros legales, así como verificar que los empleados encargados de ejercer las actividades de asesoría están debidamente certificados ante un organismo de autorregulación e inscritos en el SIMEV y en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores de la Superintendencia Financiera de Colombia en estado activo y, en general, establecer que el Banco cumpla 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 entre sus objetivos principales la búsqueda de la eficiencia operacional, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la creación de mecanismos que permitan la revelación de información financiera fiable, así como asegurar que cumpla 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 hace parte de los órganos de control interno y se encarga de la prevención y administración del riesgo de lavado de activos y 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, y estén siendo efectivos, oportunos y fundamentados.

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

## 1.5. 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 están debidamente consignados en el presente documento aprobado por la Junta Directiva de Davivienda, 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 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, este 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.

## 1.6. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

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*) cuenta con una estructura organizacional independiente, con cargos y responsabilidades claramente definidos.

Todos los empleados vinculados a la labor de distribución y 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, distintos 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 Productos de Inversión, los empleados que ejercen la actividad de distribución deberán informar a su jefe inmediato y este, a su vez, tendrá la obligación de proceder según las normas y políticas de la Fiduciaria para administrar este tipo de conductas.

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

## 1.7. CAPACITACIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS

Davivienda, a través de su Dirección de Aprendizaje, determina las políticas y procesos para la gestión de aprendizaje. Dichos procesos están enfocados en garantizar la competencia y actualización, y en proporcionar nuevas herramientas o habilidades para el desarrollo personal y profesional de los empleados, que les permitan desarrollar sus competencias de mejor manera frente a la ejecución de sus actividades, lo cual se realiza de manera periódica a través de las plataformas establecidas de capacitación.

Asimismo, y a través de estas herramientas, el Banco capacita a los funcionarios en otros aspectos relevantes para el buen desempeño de sus actividades como, por ejemplo, los 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, 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 cualquier otra novedad que se presente para la comercialización, asesoría o distribución de los productos de inversión. Estos planes de capacitación pueden ser ejecutados con el acompañamiento de la Dirección de Aprendizaje utilizando las plataformas de capacitación, desde las líneas de negocio o desde 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 sobre los cambios de regulación y las prácticas de la industria.

Las capacitaciones impartidas al interior de Davivienda pueden ser evaluadas de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la Dirección de Aprendizaje. 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 desempeñar sus funciones que reciba una capacitación completa sobre los productos, el modelo de distribución y comercialización, los 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:

1. Código de Conducta y Ética Familia Bolívar
2. Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada
3. MARF y MARF-C
4. Manual SARLAFT
5. Manual de Distribución de Fondos Banco Davivienda en Virtud de Contratos de Uso de Red
6. Manual de Certificación AMV

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

## 1.8. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES RELACIONADAS CON CAPACITACIÓN

Es responsabilidad del jefe del área garantizar y evaluar periódicamente que el personal a su cargo conozca la información aquí descrita y reciba capacitación sobre las actualizaciones de esta.

De igual manera, el jefe del área debe velar y garantizar, con una periodicidad máxima de 3 años, que el personal a su cargo actualice y renueve las certificaciones exigibles por la normatividad relacionada con las operaciones de intermediación de valores. No obstante, cada jefe debe evaluar anualmente las necesidades de conocimiento y actualización de las personas 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 considere indispensables para el desarrollo profesional e idóneo del área.

Los empleados del Banco que cumplen 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, tanto para la administración de los riesgos financieros, como de los 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 estado activo y contar con las certificaciones vigentes correspondientes a las funciones y mercados autorizados, cumpliendo las políticas y procesos establecidos por el Banco.

Es responsabilidad de los jefes comerciales y jefes inmediatos vigilar que el personal vinculado al Banco que distribuye los FICs y comercializa el FVP cumpla con las certificaciones que ordenan la normatividad 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 de Davivienda en la distribución y comercialización de los fondos, así como 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, debe llevar un registro anual de las actividades de capacitación de personal y de las actividades cumplidas en el desarrollo de estas.

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

Es responsabilidad del área de Talento Humano del Banco:

1. Mantener actualizada la información de las personas naturales vinculadas a Davivienda.
2. Contratar personas naturales calificadas e idóneas.
3. Reportar las vinculaciones y desvinculaciones de las PNV ante los entes competentes.

## 2. DEBER DE INFORMACIÓN DEL BANCO Y DE LOS EMPLEADOS QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE LOS FICs Y COMERCIALIZACIÓN DEL FVP

### 2.1. INFORMACIÓN A CLIENTES

Los empleados encargados de la distribución de los fondos deben entregar 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 la Fiduciaria Davivienda y Davivienda Corredores, y comercializador del FVP Dafuturo, administrado por la Fiduciaria Davivienda, procurando siempre que esta 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 debe identificarse como promotor del Banco e identificar al administrador del fondo.

La fuerza comercial de distribución de los FICs y comercialización del FVP debe entregar a los clientes potenciales toda la información necesaria proporcionada por Fiduciaria Davivienda, Davivienda Corredores y/o el Banco, que les permita conocer las características y los riesgos de los FICs y de los portafolios y alternativas de inversión del FVP, de manera que puedan tomar decisiones de inversión o desinversión en ellos.

Al inicio de la relación comercial, y antes de realizar cualquier negocio, el empleado que ejerza la actividad de distribución de los FICs y comercialización del FVP debe dar a conocer la naturaleza jurídica y las características de los productos y servicios que el cliente planea contratar, 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](http://www.davivienda.com), [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com) o [www.daviviendacorredores.com](http://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 el cliente lo requiera, podrá solicitar aclaración respecto de estos temas a los empleados del Banco autorizados para ejercer la actividad de asesoría; sin embargo, para mayor claridad, los empleados del Banco deben darle a conocer oportunamente todos los canales transaccionales y de información, en aras de ofrecer un mejor servicio y soporte posventa.

En todo caso, los empleados deben actuar observando el mayor interés por los clientes, asegurando el trato equitativo para todos.

Los funcionarios que ejercen las actividades de asesoría deben informar a los clientes o potenciales inversionistas que la asesoría para los fondos distribuidos y comercializados se presta 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.

### 2.2. CONOCIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE LOS FICs Y DEL FVP

Los principios y demás reglas establecidas en el Código de Ética deben ser observados y aplicados a la actividad de distribución de FICs y del FVP por todos los empleados y 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, los empleados que hacen parte de las fuerzas comerciales del Banco deben 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 deben 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 para cada uno de ellos.

Asimismo, las Sociedades Administradoras de los FICs y del FVP deben actuar de la misma manera en la administración de los fondos, de conformidad con la política de inversión de cada uno. Para aplicar el concepto de profesionalismo, el Banco exigirá siempre 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 las Sociedades Administradoras de los fondos y de aquellos que estas administren en virtud de otros negocios. Por lo tanto, estos activos no constituyen prenda general de los acreedores y estarán excluidos de la masa de bienes en caso de procesos de insolvencia o de cualquier otra acción contra la correspondiente Sociedad Administradora o el distribuidor.

c. **Prevalencia de los intereses de los inversionistas:** Los empleados de las Sociedades Administradoras que administran los FICs y el FVP deben 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 estas.

d. **Prevención y administración de conflictos de interés:** Las Sociedades Administradoras de los FICs y del FVP deben 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 de Davivienda.

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 de 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 deben cumplir este principio.

f. **Preservación del buen funcionamiento de los FICs y del FVP, e integridad del mercado en general:** En desarrollo de su gestión, las Sociedades Administradoras de los FICs y del FVP, así como los empleados que son parte de la distribución de estos, deben actuar evitando la ocurrencia de situaciones que pongan en riesgo la normal y adecuada continuidad de la operación de los fondos 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, deben procurar la realización de operaciones en las mejores condiciones posibles para los inversionistas, 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, debe adelantar dicho rol bajo un esquema de claridad que, mediante 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 sus inversiones para la toma de las decisiones pertinentes. En todo caso, velará porque la información sea presentada de forma sencilla y comprensible para los inversionistas y el público en general.

### 2.3. CORRECTO ENTENDIMIENTO DE LOS FICs Y DEL FVP

Todos los empleados de la red de distribución del Banco deben 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, los empleados de la red de distribución del Banco deben suministrar la siguiente información:

- Que actúan en nombre del Banco y la calidad específica en que lo hacen, a fin de evitar cualquier riesgo de confusión de los clientes entre el distribuidor (Banco) y el administrador de los fondos.

- Todo lo necesario 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 caso de que se requiera brindar asesoría para la distribución del producto, que esta la presta el Banco en la modalidad “no independiente”.
- Brindar la asesoría necesaria para que el inversionista en FICs o el partícipe en el FVP entienda la clasificación de los productos, las condiciones de los fondos, el perfil de los productos o portafolios y/o la alternativa de inversión para el caso del FVP, y las inversiones que realizan los FICs, los portafolios y/o alternativas de inversión para el caso del FVP.
- Indicar que puede acceder a asesoría por parte de un profesional certificado, como lo definen los reglamentos de los fondos, o por solicitud expresa del cliente cuando lo requiera para asesoría en los productos distribuidos por el Banco.

En todo caso, se deben 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, bien sea personalmente en las instalaciones físicas que el Banco haya dispuesto para tal fin, o a través de los medios digitales habilitados por el Banco, o por teléfono con profesionales certificados y capacitados para brindarles asesoría sobre los productos. Adicionalmente, para un mejor entendimiento de las operaciones que desean realizar, tienen acceso a todos los documentos publicados en los sitios web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com) o [www.daviviendacorredores.com](http://www.daviviendacorredores.com).

## 2.4. PERFILAMIENTO DE CLIENTES

De acuerdo con la normatividad vigente, al momento de vincular al cliente inversionista a un FIC no clasificado como “simple universal” o al FVP, este ya debe estar clasificado y perfilado; asimismo, el empleado del Banco que ejerce la actividad de distribución deberá actuar de conformidad con el perfil del cliente.

El perfilamiento de clientes es una herramienta esencial para ejercer la actividad de asesoría y con el cual se deben examinar todos los elementos que permitan realizar el análisis para ofrecerles los productos más convenientes para invertir.

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

En el caso de los planes institucionales del FVP, se considera 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, llámense fuerza comercial especializada, y cuando realicen asesoría presencial, deben realizarle al cliente la “Encuesta de Perfil de Cliente del Grupo Bolívar” y, de acuerdo con la información suministrada por este, le informarán el resultado de su perfil. Dicho perfilamiento también se puede llevar a cabo por medio de otros mecanismos habilitados para la fuerza comercial o a través de los canales digitales dispuestos para la autogestión por parte del cliente.

El comercial del Banco debe realizar la oferta comercial sobre los fondos que se encuentren acordes con dicho perfil, ejecutando un análisis de conveniencia, brindando toda la información asociada al producto, portafolio o alternativa de inversión para el caso del FVP, con la explicación previa sobre la naturaleza del vehículo de inversión ofrecido, la 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 debe dar a conocer la descripción general de los costos y gastos, comisiones y demás factores que influyen en el o los productos ofrecidos. 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 pueden 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 o al portafolio o alternativa de inversión para el caso del FVP solicitado por el cliente no es idóneo frente a su perfil, deberá advertirle expresamente tal situación, previamente a la toma de decisión de inversión.

En caso de que el cliente inversionista, luego de recibir la información y la asesoría sobre la inversión que pretende realizar, decida invertir en un FIC, portafolio o alternativa de inversión en el caso del FVP que no concuerda con su perfil, el distribuidor deberá obtener su consentimiento previo, libre e informado, por escrito o por cualquier medio digital válido 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 para aceptarla.

Para los FICs dirigidos a cualquier tipo de inversionista sin ninguna característica o exigencia particular, no se requiere la realización de un previo perfilamiento de cliente, conforme a la normatividad vigente.

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

## 2.5. POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS FICS Y DEL FVP A TRAVÉS DE LAS FUERZAS COMERCIALES

Las fuerzas comerciales no especializadas (fuerzas comerciales no certificadas ante el AMV) pueden brindar información al momento de promover los productos y vincular a los clientes a los FICs y al FVP, pero no pueden brindarles asesoría. Por lo tanto, solo deben distribuir productos que estén dirigidos a inversionistas sin ninguna característica o exigencia en particular, y no requieren realizar el perfilamiento de sus clientes, conforme a la normatividad vigente, siempre que sean productos de perfil conservador.

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

## 2.6. 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 tienen los siguientes derechos:

- Participar en los resultados económicos generados por el giro ordinario de las operaciones de los fondos.
- Examinar los documentos relacionados con los fondos, con excepción de aquellos que se refieran a los demás inversionistas, los cuales nunca podrán ser consultados por inversionistas diferentes del propio titular. Para este fin, el inversionista debe informar a la Sociedad Administradora su intención de consultar los documentos por lo menos con 15 días hábiles de anticipación; una vez recibida la solicitud, la Sociedad Administradora le designa el día y la hora en la cual podrá consultar la información. La inspección podrá realizarse, cuando menos, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la terminación de cada semestre calendario.

- Solicitar la redención total o parcial de las participaciones que les correspondan en los fondos.
- Ejercer los derechos políticos derivados de su participación, a través de la Asamblea de Inversionistas.
- Convocar la Asamblea de Inversionistas.
- Recibir un trato igualitario cuando se encuentren en igualdad de circunstancias objetivas con respecto a otros inversionistas del fondo.

### En el caso del FVP, los inversionistas tienen los siguientes derechos:

- Tener una cuenta individual representada en unidades, en la cual se refleja diariamente el valor de sus aportes.
- Al momento de la afiliación, recibir copia del prospecto del portafolio del fondo al que se quieren vincular o de los prospectos de las alternativas de inversión a las cuales se quieren adherir.
- Acceder al reglamento del fondo, al comparativo de comisiones de los portafolios abiertos y a las fichas técnicas de los portafolios o de las alternativas de inversión.
- Participar en los rendimientos que le correspondan al fondo, a prorrata de su participación en él.
- Retirarse voluntariamente o trasladarse a otro plan de pensiones.
- Acceder a información sobre el saldo de sus cuentas individuales, en unidades y en pesos.
- Consultar el extracto de sus cuentas individuales o los extractos de las alternativas de inversión a las cuales están vinculados.
- Aumentar o disminuir el valor de sus aportes sujeto a las condiciones comerciales del producto de los portafolios y modificar la periodicidad de estos.

## 2.7. 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 los 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 contar con la garantía de haber sido revisada y tener los vistos buenos correspondientes. Para tal fin, el empleado que reciba el requerimiento por cualquier medio, deberá remitirlo de inmediato a la Vicepresidencia Jurídica o al área responsable de responder 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 deberá emitirse por conducto de un representante legal o empleado autorizado, dentro del término señalado para tal efecto.

## 2.8. COLABORACIÓN CON EL AMV

Es responsabilidad del Banco informar al AMV 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 tienen la función de distribuir los FICs y comercializar el FVP deben concurrir a toda citación que les dirija el Consejo Directivo, el Tribunal Disciplinario, el Presidente o cualquier otro funcionario del AMV, y rendir las declaraciones o suministrar la información que les soliciten ellos, dentro de la órbita de sus funciones.

## 3. DEBERES GENERALES FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

### 3.1. 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 corresponden, en donde tenga la posibilidad de actuar siguiendo los intereses del Banco o 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 extrapatrimonial para sí mismo o para 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 de los gestores o administradores de estos.

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

- 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: cónyuge, compañero permanente o pariente hasta 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 fondos tenga cualquiera de los siguientes vínculos: administrador de la persona jurídica; socio de la persona

jurídica en porcentaje de participación superior al 10% del capital social, sea cónyuge, compañero(a) permanente o pariente hasta segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil del socio que ostenta el 10% del 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.
- 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 de la comisión o retribución habitual por la dirección de su recomendación o asesoría en el proceso de distribución.

Son destinatarios de las situaciones generadoras de conflicto de interés 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 comercialización del FVP.

Asimismo, estas normas deben 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 a cargo del Banco.

En caso de encontrarse frente a una situación real o potencial de conflicto de interés, el directivo empleado del Banco debe, como regla general, abstenerse de participar, salvo que, una

vez puesto dicho conflicto de interés en conocimiento de su superior, se haya realizado un procedimiento para superarlo, resolverlo o administrarlo en los términos establecidos por las normas del Banco, en especial 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.

### **3.2. PREVENCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

El Banco y sus empleados que ejercen la actividad de distribución de los FICs y la comercialización del FVP deben promover la libre competencia, prevenir el surgimiento de conflictos de interés y administrar cualquier situación que pueda afectar la objetividad e imparcialidad propia de sus funciones en relación con la actividad de distribución de FICs y la comercialización del FVP, observando conductas que deben 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 del 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 al respecto. Solo aplica en caso de que el directivo empleado del Banco requiera tener alguna excepción con el cliente o tenga algún tipo de atribución sobre el producto comercializado.
- 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. Solo aplica en caso de que el directivo empleado del Banco requiera tener alguna excepción con el cliente o tenga algún tipo de atribución sobre el producto comercializado.
- 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 cualquiera de estos.

- f. No contar con los 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 desayunos, almuerzos, cocteles o conferencias, entre otros, sin la compañía de al menos otro empleado del Banco.
- h. Recibir regalos o atenciones de terceros por monto superior a USD 100 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.
- i. Realizar la labor de distribución y comercialización de los fondos sin favorecer o en detrimento de alguno de los fondos distribuidos o comercializados, o de alguna de las entidades administradoras, de conformidad con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo.

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 tales 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 deben informarlo, a la mayor brevedad, a su jefe inmediato y, en tal caso, 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 FICs y la comercialización del FVP deben actuar como si este existiera hasta tanto se haya resuelto la duda, sin perjuicio de adelantar el procedimiento mencionado.



## 4. DEBER DE DOCUMENTACIÓN

### 4.1. DEBER DE DOCUMENTACIÓN DEL DISTRIBUIDOR

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

- a. Documentar el perfil del cliente, entregarle y explicarle 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 de debe ejercer 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 los sitios web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), [www.fidudavivienda.com](http://www.fidudavivienda.com) y/o [www.daviviendacorredores.com](http://www.daviviendacorredores.com), o a través de cualquier otro medio dispuesto por el Banco.
- c. Documentar la actividad de asesoría de manera física o electrónica, 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 entregarle copia del prospecto del respectivo fondo o de los portafolios del FVP, de lo cual se debe 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 debe manejar dicha información guardando la debida confidencialidad y disponiendo lo necesario para evitar que esta 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 FICs y de la comercialización del FVP deben:

- Asegurar que los documentos relacionados con los negocios estén guardados de modo seguro y en respeto de la privacidad del cliente.
- Guardar bajo llave en escritorios o archivadores todos los materiales relacionados con los clientes y otros materiales que sean potencialmente confidenciales.
- Mantener la información de sus computadores personales bajo un estricto control, con claves de acceso a la información de los discos duros y la red corporativa.
- Cumplir 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.

- Controlar el acceso después de los horarios de trabajo a las zonas de oficinas que contengan información confidencial.
- 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 de estos.
- Controlar el acceso al archivo del Banco.

### 4.2. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE GRABACIÓN COMO MEDIOS VERIFICABLES EN LOS PROCESOS DE ASESORÍA

El Banco debe disponer de sistemas de grabación de comunicaciones telefónicas para las fuerzas que brindan asesoría telefónica a sus clientes sobre los FICs y la comercialización del FVP, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Es responsabilidad de las áreas de control hacer un monitoreo periódico del buen funcionamiento del sistema de grabación; asimismo, es su obligación informar al Departamento de Canales y Comunicaciones cuando las grabaciones presenten defectos.
- b. Con el objetivo de atender quejas, reclamos 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 debe solicitar los backups o respaldos digitales de las grabaciones de las comunicaciones respecto de las cuales se presenten los desacuerdos o dudas.

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

### 4.3. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Al momento de vincular un nuevo cliente inversionista, se le debe clasificar y asignarle su correspondiente perfil de cliente, de acuerdo con lo previsto en el presente documento y conforme a la fuerza comercial que distribuye el FIC o comercializa el FVP y, en general, a las políticas establecidas de perfilamiento de clientes.

Los empleados del Banco que ejercen la actividad de distribución de los FICs y la comercialización del FVP deben 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.

#### 4.4. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

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

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

Asimismo, no deben revelar ni transferir a otros empleados

o a terceros 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. Igualmente, no deben obtener ni intentar acceder de forma ilegítima a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico.

Cuando el Banco realice actividades de distribución de FICs y comercialización del FVP, sus administradores, empleados y cualquier persona vinculada a Davivienda están obligados 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.

En ningún caso la reserva es oponible al cliente involucrado en el negocio.

## 5. ACTIVIDAD DE ASESORÍA

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

Para tal efecto, el Banco debe establecer un procedimiento que le permita perfilar a los inversionistas conforme a la normatividad vigente y a las políticas internas establecidas para el perfilamiento, así como realizar los análisis de correspondencia con los productos de inversión, entregar 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.

El Banco debe desarrollar esta actividad de asesoría a través de las personas naturales que autorice expresamente, las cuales deben estar inscritas en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV) y 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 Davivienda conforme a la normatividad vigente aplicable.

#### 5.1. PERFILAMIENTO

Conforme a las políticas definidas en el MARF-C, el Banco ha establecido que el perfilamiento de sus clientes inversionistas tiene como finalidad medir y clasificar su

apetito de riesgo con base 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 también entregada por ellos para tomar decisiones de inversión. En consecuencia, Davivienda aplica una metodología que le permite clasificar a sus clientes inversionistas en una de las 3 categorías siguientes y, asimismo, ofrecerles una asesoría adecuada:

- **Perfil conservador:** Su objetivo principal 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 consiste básicamente en tomar una posición de inversión, cumplir un plazo para obtener la rentabilidad esperada y proceder a liquidarla. La rotación activa del portafolio de inversión no se enmarca en este perfil de inversionista.

- **Perfil moderado:** Su objetivo principal 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 en el 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:** Su objetivo principal 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 a 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 busca de mayores utilidades por la valorización de las inversiones. En este perfil se contempla 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.

Este perfilamiento permite también prevenir conflictos de interés, al garantizarle al cliente inversionista una asesoría objetiva por encima de los incentivos y metas fijadas a las fuerzas comerciales.

En el caso del FVP, el perfilamiento en planes institucionales se realiza al patrocinador.

La ejecución del perfilamiento se desarrolla mediante los mecanismos habilitados por el Banco, los cuales pueden ser llevados a cabo a través de formatos físicos, de comunicación grabada o digitales, y su ejecución está a cargo de funcionarios habilitados; o, también, de forma autogestionada por el cliente a través de las herramientas tecnológicas autorizadas por el Banco.

Los clientes inversionistas tienen la facultad de solicitar su cambio de su perfil, así como tomar decisiones de inversión que no se ajusten a su perfil de cliente o a la recomendación profesional. En tal caso, se debe dejar registro de la decisión no vinculante de la recomendación profesional previa a la ejecución de la inversión y dejar constancia de ello en medio verificable físico o digital.

El perfilamiento le permite al Banco garantizar una adecuada asesoría a sus clientes y disponer una oferta de productos acorde con las necesidades particulares de cada uno de ellos. Las recomendaciones individualizadas que ofrezca pueden, asimismo, dirigirse simultáneamente a un número plural de inversionistas que tengan un mismo perfil.

Las recomendaciones individualizadas solo pueden hacerse al inversionista por parte de la fuerza comercial especializada

y deben incluir una explicación previa de la naturaleza de los fondos ofrecidos, la relación existente entre los riesgos y la rentabilidad de estos, y la forma en que los productos se ajustan o no a la tolerancia al 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 que asuma el cliente corresponde al de la estrategia o alternativa completa y no al de los productos, fondos o portafolios, para el caso del FVP, que la componen. De esta forma, el cliente puede 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 debe tener un perfil de riesgo que guarde correspondencia con el perfil del cliente.

Para los efectos anteriores, la asesoría debe ser suministrada por un profesional certificado, quien 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. En el caso de la fuerza comercial no especializada, la asesoría debe ser suministrada por medio de las herramientas tecnológicas puestas a disposición para este propósito.

## 5.2. CLASIFICACIÓN DE INVERSIONISTA

En el caso de los FICs y del FVP distribuidos en virtud de contratos de uso de red, el Banco debe clasificar 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 la Fiduciaria y de Davivienda Corredores, a todos los clientes se les da tratamiento como clientes inversionistas, salvo que 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 los 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.

## 5.3. RECOMENDACIÓN PROFESIONAL

El Banco, en su actividad de distribuidor de los fondos, debe suministrar a sus clientes y potenciales inversionistas una recomendación profesional que les permita 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 debe suministrar una recomendación profesional que le

permita al participante tomar una decisión de vinculación al fondo y seleccionar los portafolios y/o la estrategia de inversión a los que quiera destinar sus aportes.

El Banco se ciñe 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 puede constar en medio físico o digital.

El documento soporte de la recomendación no es 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 debe disponer un repositorio físico o digital para los documentos soporte de la recomendación profesional que permita su consulta y seguimiento, disponible para antes de control y supervisión, y para antes de autorregulación.

El Banco, en su actividad de distribuidor y comercializador de los fondos, y en virtud de los contratos de red, ejecuta su actividad de recomendación profesional en la etapa de vinculación del cliente a los fondos. En las etapas de vigencia de la inversión y de redención, lleva a cabo dicha actividad solo por solicitud expresa del inversionista.

#### 5.4. DEBIDA ATENCIÓN AL INVERSIONISTA

Los funcionarios que ejerzan la distribución de los fondos deben tener en cuenta la clasificación de los productos teniendo en consideración el perfil asignado a cada inversionista, con el fin de realizar un adecuado análisis de correspondencia que permita a este tomar sus decisiones de inversión.

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

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

## 6. ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN SOBRE FONDOS Y ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN

### 6.1. OBJETIVO

La estrategia de inversión es la combinación de fondos, productos de inversión o portafolios del FVP que distribuye Davivienda, buscando cumplir los objetivos de inversión que tiene un cliente. Para ello, se utilizan 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 de la economía y los mercados en cada momento.

Este proceso permite establecer la composición óptima del portafolio que se recomendará a cada cliente para lograr lo

que se propuso en términos financieros. Las estrategias se conjugan con diferentes aspectos particulares del cliente, como su horizonte de inversión, su apetito de riesgo, el tipo de activos en los que preferiría invertir y el monto destinado a la inversión, con el fin de brindarle una adecuada asesoría.

Dado que toda inversión supone una expectativa de rentabilidad, esta se encuentra ligada a un nivel de riesgo específico, estableciéndose una relación en la que, a mayor riesgo asumido en la inversión, mayor retorno se espera de ella, pudiendo tener altas volatilidades durante la tenencia de dicha inversión y, por ello, estar expuesta también a una mayor probabilidad de pérdida; asimismo, a una expectativa de riesgo bajo le corresponderá un retorno menor.

Para elaborar las diferentes estrategias de inversión, se cuenta con la oferta completa de fondos administrados por la Fiduciaria Davivienda y Davivienda Corredores. 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 el momento de la oferta que la rentabilidad histórica de las estrategias no garantiza rentabilidades futuras.

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

## 6.2. GOBIERNO DE LAS ESTRATEGIAS DE INVERSIÓN

Las estrategias de inversión se engranan en un proceso sistémico robusto, y se 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 deben ser aprobadas y avaladas previamente por un equipo técnico de estrategias de inversión y del área de riesgos financieros de clientes, que monitorea, avala y valida todos los temas concernientes a la estructuración 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 vinculados a las estrategias a través de la diversificación de sus portafolios.

## 6.3. 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 3 actividades:

1. Valoración diaria de los portafolios que componen cada una de las estrategias de inversión.
2. Seguimiento a la evolución del desempeño de cada estrategia de inversión.
3. Acompañamiento al cliente desde el momento de la asesoría y mientras permanezca vinculado la estrategia de inversión.

Estas actividades propenden por cumplir la oferta de valor hecha al cliente en cuanto al 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.

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

## 6.4. MECANISMOS DE INFORMACIÓN

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

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

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

Cuando la información se deba difundir a clientes, todos los textos y las piezas deben haberse validado previamente según los estándares del Banco para emitir comunicaciones a clientes.

## 6.5. POLÍTICAS DE REBALANCEO DE LAS ESTRATEGIAS 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, y 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, y se puede dar por diferentes razones, entre las cuales se encuentran:

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:** 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, por lo cual se hace necesario reajustar el portafolio.
4. **Protección de valor:** Se presenta cuando las condiciones de mercado indican riesgos previsible de desvalorización para los activos que componen la estrategia.
5. **Convergencia:** Se presenta cuando, por análisis de conveniencia para el cliente, se considera necesario trasladarlo a portafolios con menor exposición de riesgo con el fin de que alcance su objetivo, siempre y cuando dicha recomposición sea igual o inferior al perfilamiento del cliente.

6. **Cambio de perfil de cliente:** Se presenta cuando, por análisis de conveniencia para el cliente, se considera necesario trasladarlo a portafolios con menor exposición de riesgo con el fin de ajustarlo a su nuevo menor perfil de cliente, el cual es producto de las actualizaciones realizadas por 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 rebalanceos no tienen una periodicidad definida, dado que su aplicación está determinada por las condiciones de mercado vigentes en un momento dado. No obstante, la validez de las estrategias de inversión se evalúa cada 90 días para definir si la composición del momento conserva su vigencia o si se considera necesario realizar ajustes.

El procedimiento de rebalanceo se informa a las fuerzas especializadas al momento de generarse, con el fin de que realicen la respectiva gestión con sus clientes; en los casos de rebalanceo automático, se lleva a cabo la redistribución de los portafolios de los clientes conforme al rebalanceo respectivo y, posteriormente, se les informa a los clientes, brindándoles el detalle y razonabilidad de la medida.

## 7. USOS Y PRÁCTICAS

### 7.1. RESPONSABILIDAD POR COMENTARIOS Y DECLARACIONES

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

Para tal efecto, la fuerza comercial especializada debe tener en cuenta que la información de carácter público debe brindarse a todos los grupos de interés de manera actualizada, clara, precisa, veraz, verificable, completa y respetuosa.

### 7.2. DEBER DE RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD

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

Información que no tiene carácter confidencial:

- a. La que se relacione con cualquiera de las partes, que sea de público conocimiento.
- b. La que se relacione con cualquiera de las partes, que sea publicada por una persona distinta de estas, o en una comunicación de distribución masiva, o presentada como información pública ante cualquier autoridad gubernamental.
- c. La 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 solo puede 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. Es 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, así como la corrección que se haga de ella. No obstante, el representante legal puede delegar en otro empleado del Banco dicha función, caso en el cual este requiere autorización expresa

### 7.3. GRABACIÓN DE COMUNICACIONES

El Banco debe disponer 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. Asimismo, puede contar con sistemas de grabación de comunicaciones electrónicas mediante correo electrónico o videollamadas.

De acuerdo con las políticas del Departamento de Seguridad de la Información del Banco, están restringidos los páginas que permiten correos electrónicos diferentes del corporativo, y las páginas de internet que promueven el acceso o envío de información fuera de los estándares de seguridad del Grupo Bolívar.

Es responsabilidad de las áreas de control monitorear periódicamente 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 identificar posibles prácticas

que vayan en contravía de las políticas o procedimientos establecidos para desarrollo de dicha actividad, 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 monitoreos periódicos de las comunicaciones de la fuerza comercial a cargo que disponga de sistemas 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 y conductas que vayan en contravía de la actividad de asesoría o conductas que transgredan el Código de Ética de la entidad.

### 7.4. GRABACIÓN DE LLAMADAS CON ADECUADA CALIDAD

El Banco cuenta con los procedimientos y mecanismos técnicos para obtener la adecuada grabación y reproducción de las comunicaciones telefónicas con el fin de verificar la labor de las fuerzas comerciales especializadas.

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

## 8. ABUSOS DE MERCADO

### 8.1. 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 está 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:

- Preparación y realización de operaciones cuya existencia constituye, en sí misma, información privilegiada.
- Operaciones que se realicen en cumplimiento de una orden emitida de manera previa a la obtención de la información privilegiada.
- 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.

- Los empleados deben guardar 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 dependencias del Banco, o por fuera de ellas, se haga uso indebido de dicha información, o que sea conocida por personas que no tienen autorización para ello, no laboren en la respectiva área y, en cualquier caso, que no estén legitimados para el manejo de esa información.
- El Grupo Bolívar maneja con la debida confidencialidad la información proporcionada por los clientes, evitando su revelación, intencionada o no, sin el conocimiento expreso y escrito de ellos.

### 8.2. DEFRAUDACIÓN

Las fuerzas comerciales especializadas deben 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 busca 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 se adelanten y las sanciones que puedan imponer las autoridades competentes.

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

Las faltas se califican y se sancionan 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 debe haber formulado por escrito los respectivos cargos al empleado responsable, haberle solicitado rendir las explicaciones del caso y haberlas evaluado para tomar la decisión que corresponda.

### 8.3. ABUSO DE DERECHOS EN EL MERCADO DE VALORES

El Banco y su fuerza comercial especializada se abstienen 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 abstienen de llevar a cabo actuaciones que denoten un exceso en el ejercicio de un derecho sin que les asista un interés legítimo y serio en su proceder, y sin que cuenten con los soportes para actuar en nombre de su cliente.

### 8.4. 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 o puedan tener por finalidad influir de cualquier manera en los negocios; dar lugar a conflictos de interés; revelar información privilegiada; revelar información confidencial o cualquier otra acción con el fin de afectar la integridad del Banco, de las Sociedades Administradoras o del mercado.
- e. Cualquier actuación que se enmarque en 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 la que 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 la que prevalece directa o indirectamente el interés propio en detrimento del interés del Banco y de las Sociedades Administradoras.

*Los fondos mencionados son administrados por Fiduciaria Davivienda S.A. Fidudavivienda S.A. Las obligaciones de la Fiduciaria son de medio y no de resultado. En virtud del contrato de uso de red de oficinas celebrado entre Fiduciaria Davivienda S.A. y Banco Davivienda S.A., la información y la promoción de los fondos se pueden realizar a través de la red del Banco, pero la responsabilidad por el desarrollo de las operaciones le corresponde a la Fiduciaria. La inversión envuelve el riesgo de pérdida, inclusive de la totalidad de la misma. El contenido de esta comunicación o mensaje no constituye una recomendación profesional para realizar inversiones en los términos del artículo 2.40.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.*