

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

De una parte, **PEDRO BUITRAGO MARTÍNEZ** domiciliado en Bogotá D.C., mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía número 79.283.501 de Bogotá, obrando en calidad de Representante Legal de **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, en adelante "**BBVA COLOMBIA o BANCO**", establecimiento bancario legalmente constituido y con domicilio en Bogotá D.C., según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que se adjunta al presente Contrato; y por la otra, **MILTON DAVID MICÁN BELTRÁN**, domiciliado en Bogotá D.C., mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía número 79.323.621 de Bogotá D.C., obrando en calidad de Representante Legal de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, quienes en adelante de manera conjunta se denominarán como "**BBVA SEGUROS**" y/o **LA USUARIA** sociedades legalmente constituidas y con domicilio en Bogotá D.C., según consta en los certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que se adjuntan al presente documento, y en conjunto "las Partes" han celebrado el presente Contrato de Uso de Red (en adelante, "el Contrato"), el cual se registrá por las siguientes cláusulas, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA: Que de conformidad con el artículo 5º de la Ley 389 de 1.997, los establecimientos de crédito pueden permitir, mediante contrato remunerado, el uso de su red por parte de entidades aseguradoras para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria y bajo la responsabilidad de esta última.

SEGUNDA: Que mediante el Decreto Reglamentario 034 de 2015 incorporado en el Decreto 2555 de 2010, se determinó las características, los productos y los ramos de seguros idóneos para su comercialización a través de los contratos de uso de red, previa autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia.

TERCERA: Que mediante la Circular 49 de 2015, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se imparten las instrucciones que deben atender las entidades vigiladas, en desarrollo de las modalidades de Uso de Red, establecidas en el Artículo 93 del EOSF y el art. 5 de la Ley 389 de 1997, así como en el Capítulo 2, Título 2, Libro 31 y el Título 1, Libro 34, de la Parte II del Decreto 2555 de 2010.

CUARTA: Que es voluntad de las Partes firmar el presente Contrato, dejando sin efecto el contrato celebrado entre las Partes el 29 de noviembre de 2016 u otro acuerdo previo, con el fin de atender las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficios con número de radicado 2016043660.

QUINTA: Entiéndase por operaciones autorizadas de la aseguradora (en adelante **OPERACIONES AUTORIZADAS**) la promoción y comercialización masiva de seguros individuales emitidos por **BBVA SEGUROS** de los ramos que sean acordados por las partes mediante documento anexo conforme a la regulación local vigente para el momento del acuerdo y que sean de libre contratación por parte de los clientes del **BANCO**, quienes ostentarán la calidad de tomadores y/o asegurados.

Handwritten signature

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

SEXTA: Entiéndase que forman parte de la red del **BANCO** (en adelante la **RED**), los canales presenciales y no presenciales, los empleados y los sistemas de información del **BANCO**.

SÉPTIMA: En cumplimiento de las gestiones previstas en esta convención, las Partes se abstendrán de desarrollar actividades para cuya realización no se hallen legalmente autorizadas.

CLAUSULAS:

PRIMERA. OBJETO.- El objeto del presente contrato consiste en que **BBVA SEGUROS** utilizará, la red del **BANCO**, para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a **BBVA SEGUROS** como **ASEGURADORA** y bajo la responsabilidad de ésta última, ciñéndose para el efecto a lo dispuesto en la Ley 389 de 1997 y el Decreto reglamentario 034 de 2015 incorporado en el Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que los adicionen o modifiquen y las disposiciones legales o reglamentarias pertinentes, a cambio de la remuneración establecida a favor del **BANCO** en el presente contrato.

Sin perjuicio que con posterioridad puedan comercializarse otros productos, en virtud del presente contrato se promocionarán y gestionarán los siguientes:

- Seguro Familia Vital
- Seguro de Vida Individual 18
- Seguro de Vida Integral Premium
- Seguro Oncológico
- Seguro Hogar Individual
- Seguro Multiriesgo Hogar
- Seguros API Salud
- Seguro de Desempleo
- Seguro Hurto Tarjeta Protegida
- Seguro de Vida Individual Pago Único

SEGUNDA. ACTIVIDADES Y SERVICIOS PRESTADOS.- En cumplimiento del presente contrato, el **BANCO** permitirá a **LA USUARIA** utilizar su **RED** para la comercialización de seguros individuales de los productos de seguros que se definan conjuntamente conforme a lo establecido en la consideración cuarta del presente contrato. A su vez, **EL BANCO** podrá desarrollar todas aquellas operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero a **LA USUARIA**, documentos, informes, extractos, boletines, certificados, reportes y en general toda aquella información relacionada directamente con los seguros cuya promoción y gestión se realice bajo este contrato. La **RED** del **BANCO** podrá usarse en especial, para el desarrollo de las siguientes operaciones:

1. Comercialización de productos de seguros de los ramos previamente establecidos y autorizados por la ley, a través de la vinculación de clientes actuales, potenciales o futuros del **BANCO** que cumplan con las políticas e instrucciones de suscripción previamente establecidas y descritas por **BBVA SEGUROS**. Los productos que podrán vincularse a los servicios objeto del presente contrato, de acuerdo con la ley y en atención a las condiciones de universalidad, sencillez, estandarización y comercialización masiva, serán acordados entre las partes en Anexos de Manual Operativo para cada producto que se incorporen a este contrato. Dichos ramos corresponderán a los establecidos en el Artículo 2 del Decreto 034 del 14 de enero de 2015, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Ampliar

BBVA Seguros

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 1367 de 1998, en concordancia con el artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las pólizas de seguros objeto de comercialización serán exclusivamente aquellas que se hayan remitido previamente a la Superintendencia Financiera de Colombia. Cuando las pólizas ya hayan sido remitidas a la Superintendencia Financiera de Colombia de manera previa al presente contrato, se procederá a dar aviso de su comercialización, a la citada entidad de control.

2. Recaudo por parte del **BANCO** del dinero producto del pago de primas por parte del tomador de las pólizas, lo cual se llevará a cabo mediante la instrucción que para el efecto haga el cliente.
3. Transferencia diaria a **BBVA SEGUROS** de los recaudos de primas a las cuentas corrientes y/o de ahorros de **BBVA COLOMBIA** definidas y avisadas por **BBVA SEGUROS**, dentro de los plazos y condiciones establecidos en el Manual Operativo del Contrato de Uso de Red que establezca las condiciones de prestación de los servicios objeto del presente contrato, para cada producto comercializado.
4. **BBVA SEGUROS** podrá realizar transferencias de recursos para el pago de indemnizaciones, mediante abono en la cuenta de los beneficiarios, cheque o cualquier otro medio que se convenga con el beneficiario.
5. Realización de las actividades previstas en el presente contrato de acuerdo con la capacitación, información, instrucciones y material que para tal efecto hayan sido entregados por **BBVA SEGUROS** al **BANCO**.
6. Canalización de documentos, correspondencia e información entre **BBVA SEGUROS** y los tomadores, asegurados o beneficiarios.

PARAGRAFO. USO DE RED.- Para los efectos del presente contrato, se entenderán como red del **BANCO** los canales presenciales y no presenciales, los empleados y los sistemas de información del mismo.

CANALES PRESENCIALES: Son las oficinas del **BANCO** ubicadas en el territorio nacional Colombiano, así como aquellas cuya apertura se realice con posterioridad a la firma del presente contrato, los cajeros automáticos, los receptores de cheques, los receptores de dinero en efectivo y los datáfonos (POS, incluye PIN Pad).

CANALES NO PRESENCIALES: Son todos los canales por medio de los cuales **EL BANCO** atiende a los consumidores financieros de manera remota a través de internet, banca móvil, sistemas de audio respuesta (IVR), centros de atención telefónica y sistemas de acceso remoto para clientes, dentro de los que se encuentra y sin limitarse a: la página Web www.bbva.com.co, BBVA net, BBVA Net cash, BBVA móvil y Línea BBVA.

TERCERA. AUTONOMIA Y RESPONSABILIDAD.- Las obligaciones del **BANCO** se limitan al correcto cumplimiento de las instrucciones debidamente impartidas por **BBVA SEGUROS** de manera previa y por escrito, en consecuencia se acuerda entre **LAS PARTES** que bajo ninguna circunstancia **EL BANCO** asumirá obligación, ni responsabilidad alguna frente a los clientes, en relación con los contratos de

kyper

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

seguro que se comercialicen o desarrollen a través de este acuerdo así como tampoco por las labores de gestión y promoción que realice **BBVA SEGUROS** a través de la **RED**.

Los errores o incidencias no atribuibles al Cliente que se presenten en el procedimiento de recaudo y/o aplicación de las primas recaudadas, no podrán afectar al consumidor financiero y serán responsabilidad de la Parte que originó dicho error.

LAS PARTES se comprometen a adoptar todas las medidas necesarias para que el público identifique claramente que **LA USUARIA** es una persona jurídica autónoma, independiente y diferente del **BANCO**, en especial la identificación precisa en los documentos carteles, canales de comunicación y en general en la publicidad de las marcas y actividades y responsabilidades que asumen **LAS PARTES** bajo el presente contrato. En desarrollo de lo anterior, en todo comprobante de transacción de operaciones las partes deberán indicar que el **BANCO** actúa bajo la exclusiva responsabilidad de **LA USUARIA** y por tanto no asume obligación alguna relacionada con la ejecución de los contratos de seguros comercializados.

Para tal efecto, entre otras, el **BANCO** incluirá una advertencia en toda la documentación que entregue a los clientes en la cual se le informe que "EN LAS OPERACIONES QUE SE REALICEN A TRAVES DE LA RED DE BBVA COLOMBIA, ESTE NO ASUME RESPONSABILIDAD EN LA GESTION ENCOMENDADA POR EL CLIENTE A BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., EN SU CALIDAD DE ASEGURADORA. LAS OBLIGACIONES DEL BANCO SE LIMITAN AL CORRECTO CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEBIDAMENTE IMPARTIDAS POR LA ENTIDAD ASEGURADORA USUARIA DE LA RED PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. BBVA COLOMBIA ACTUA BAJO EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS USUARIAS DE SU RED Y, POR TANTO, NO ASUME NINGUNA OBLIGACIÓN FRENTE AL CLIENTE RELACIONADA CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS QUE DA ORIGEN A LAS TRANSACCIONES U OPERACIONES QUE EJECUTE".

Una advertencia similar se incluirá en los protocolos o guiones de servicios de venta telefónica, si los hubiere.

CUARTA. RESPONSABILIDAD ENTRE LAS PARTES.- Las partes acuerdan que la determinación de la responsabilidad a que haya lugar entre ellas se sujetará a las siguientes premisas generales:

- a) Las Partes responderán hasta por la culpa leve en la ejecución del presente contrato.
- b) A efecto de que se pueda derivar responsabilidad para alguna de las partes en desarrollo de las actividades objeto del presente contrato, se requerirá la existencia de un perjuicio que haya tenido lugar como consecuencia de un acto culposo imputable a la parte infractora.
- c) Se entenderá como culposo, salvo prueba en contrario, todo acto ejecutado en contraposición de las instrucciones impartidas entre las partes.

QUINTA. OBLIGACIONES DE BBVA SEGUROS.- En desarrollo del presente contrato **LA USUARIA** adquiere las siguientes obligaciones especiales, sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en el presente u otros documentos:

suje

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

- Super.*
- a) Pagar al **BANCO** el valor que se estipule como remuneración, según lo establecido en el presente contrato y demás documentos que lo complementen.
 - b) Capacitar a los funcionarios del **BANCO** en los temas relacionados con los servicios objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en la cláusula Décima Quinta y en los Anexos de Manual Operativo para cada Producto.
 - c) Asumir de manera exclusiva los compromisos y responsabilidades derivadas de los contratos de seguro cuya operación, celebración o gestión sea desarrollada a través de la **RED** del **BANCO**. Para el efecto, **LA USUARIA** deberá adoptar las medidas necesarias para que el público la identifique claramente como una persona jurídica distinta y autónoma del **BANCO** y cumplir las demás condiciones que señale la Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de asegurar el cumplimiento de esta obligación.
 - d) Expedir y remitir las pólizas al tomador, asegurado o beneficiario en las que consten las condiciones generales de cada una de ellas, junto con los folletos, solicitudes, certificados individuales de seguros y en fin todos los documentos necesarios para el desarrollo de los servicios objeto del presente contrato.
 - e) Prestar un óptimo servicio a los consumidores vinculados con el presente contrato, así como asesorarlos respecto a las inquietudes de coberturas, exclusiones, derechos y obligaciones frente al contrato de seguro respectivo. La asesoría podrá ser solicitada directamente por el cliente o por intermedio del **BANCO**.
 - f) Previa comunicación a la Superintendencia Financiera de Colombia, y previa aceptación y aprobación del **BANCO**, ofrecer los productos de seguros definidos en los anexos de este contrato a los clientes actuales, potenciales o futuros del **BANCO**, empleando sistemas de mercadeo masivo y dirigido, tales como el correo directo, telemercadeo, oferta en la red de oficinas o a través de cualquiera de los canales de distribución del **BANCO**.
 - g) **BBVA SEGUROS** se hará responsable de manera exclusiva de la atención, trámite y manejo de todas las reclamaciones (Siniestros) que resulten de las pólizas, indemnizando dichas reclamaciones de conformidad con las condiciones de los contratos de seguro y la legislación vigente, en especial la referente a la protección al consumidor financiero, sin perjuicio del derecho que tiene **BBVA SEGUROS** de objetar las reclamaciones a que haya lugar, de acuerdo con los contratos de seguro y con la Ley.
 - h) Atender en los plazos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio las solicitudes, reclamos (diferentes a siniestros), requerimientos y quejas recibidos de los clientes o directamente de algún funcionario del **BANCO**, en atención a las normas de protección al consumidor del sistema financiero.
 - i) El cliente tramitará directamente ante **BBVA SEGUROS**, por los canales definidos las solicitudes de indemnización que se presente(n) en relación con las pólizas objeto de la presente contrato, a través de los canales establecidos por **BBVA SEGUROS**, acompañando los documentos que acrediten la ocurrencia y cuantía del reclamo. El **BANCO** estará facultado para solicitar la información que considere necesaria con este proceso, para lo cual podrá nombrar los funcionarios o proveedores que considere conveniente. **BBVA SEGUROS** suministrará a dichos funcionarios o proveedores la información que el **BANCO** hubiere solicitado. En todo caso las revisiones se llevarán a cabo en las condiciones que las partes pacten previamente a su realización.
 - j) Designar el(los) responsable(s) que actuarán como canal de comunicación entre las partes contratantes. En este sentido la(s) persona(s) designada(s) por **BBVA SEGUROS** actuarán para efectos de que sean atendidas de manera oportuna las solicitudes que el **BANCO** formule, con el fin de resolver en el menor tiempo posible las dificultades que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades reguladas por el presente documento.

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

- k) Acordar con el **BANCO** los mecanismos para verificar que los tomadores y/o asegurados tengan un interés asegurable que corresponda con la póliza de seguro comercializada a través del el **BANCO**.
- l) Las demás señaladas en la legislación comercial a cargo de **LA USUARIA**, o que las partes convengan con posterioridad a la suscripción del presente contrato o en convenios de producto por separados, así como las que se deriven del presente contrato.

SEXTA. OBLIGACIONES DEL BANCO.- En desarrollo del presente contrato el **BANCO** se obliga especialmente a lo siguiente:

- a) Prestar los servicios derivados del presente contrato.
- b) Sin perjuicio de la obligación que en tal sentido y por este contrato y la ley asume **BBVA SEGUROS**, el **BANCO** debe adoptar todas las medidas necesarias para que el público identifique claramente que **LA USUARIA** es una persona jurídica distinta y autónoma del **BANCO**.
- c) Seleccionar la base de datos de sus clientes, para realizar las labores de promoción de los productos de **LA USUARIA** ofrecidos mediante la red del **BANCO**. En caso de que la operatividad implique transferencia de datos personales, los mismos serán remitidos a **LA USUARIA** siempre que el **BANCO** cuente con la respectiva autorización previa de sus Clientes y en cumplimiento de las disposiciones legales sobre protección de datos.
- d) El **BANCO** no variará en forma alguna la documentación convenida, no cotizará productos, no negociará ni dirigirá reclamaciones, no hará declaraciones ni dará garantía alguna de cumplimiento sobre los contratos que celebren las personas vinculadas a **LA USUARIA** a través de su **RED**.
- e) Previa autorización del Titular de la Cuenta, realizar el recaudo de los productos, cuando así se haya convenido en los Anexos de Manual Operativo para cada Producto. EL **BANCO** deberá conservar dicha autorización Los errores o inconvenientes no atribuibles al Cliente que se presenten en este procedimiento, no podrán afectar al consumidor financiero.
- f) Permitir la realización de auditorías especializadas a través de entidades de primera categoría, a los procesos y actividades realizadas por el **BANCO** con ocasión de este contrato, con el fin de que **LA USUARIA** pueda realizar una verificación del cumplimiento de los estándares de calidad, eficiencia, oportunidad y seguridad en la prestación de los servicios. Estas auditorías se realizarán previo acuerdo con el **BANCO** en los horarios que no afecten su operatividad.
- g) Adoptar razonablemente los mecanismos para mitigar adecuadamente los riesgos asociados a la validación de la identidad de los consumidores financieros, el registro y seguridad en la remisión por web service de la información de las operaciones realizadas, garantizando su independencia frente a la información o bases de datos propios del **BANCO**. Por lo anterior, el Banco realizará la validación de los consumidores financieros, de acuerdo con las políticas internas vigentes, mediante la verificación del documento de identidad, toma de firmas y autenticación biométrica a través de consulta en la Registraduría Nacional del Estado Civil
- h) Las demás derivadas del presente contrato o de la ley.

PARAGRAFO PRIMERO.- Las obligaciones del **BANCO** en desarrollo del presente contrato, se limitan al cumplimiento de las instrucciones indicadas expresamente por **BBVA SEGUROS** dentro del texto del mismo, en los términos de la cláusula décima tercera del presente contrato.

SÉPTIMA. REMUNERACION.- Como contraprestación por los servicios que presta el **BANCO** en desarrollo de este contrato, **BBVA SEGUROS** pagará un porcentaje sobre las primas recaudadas, el cual se acordará entre las partes en el Manual Operativo establecido para cada uno de los productos que de

Copy

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

común acuerdo se decidan comercializar a través de la RED, los cuales harán parte integral de este Convenio.

En caso de que **BBVA SEGUROS** deba devolver al Tomador de la Póliza primas no devengadas por concepto de revocaciones de pólizas, anulaciones o cualquier otra causa, el **BANCO** deberá devolver la remuneración correspondiente, si ella ya hubiese sido pagada de acuerdo con el procedimiento establecido en el Anexo Manual Operativo de cada Producto.

OCTAVA. FORMA DE PAGO.- **BBVA SEGUROS** pagará diariamente a **EL BANCO** la remuneración que se pacte. Esta remuneración será descontada automáticamente por el **BANCO** en el momento de realizar el traslado de primas a la cuenta de **BBVA SEGUROS** en **BBVA COLOMBIA**.

NOVENA. AUTORIZACION PARA EL USO DE MARCAS Y OTROS ELEMENTOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, DISEÑO DE PUBLICIDAD Y MERCADEO.- Las partes se encontrarán facultadas para usar en su información comercial o publicitaria los nombres, marcas, enseñas, lemas, logos, logotipos y cualquier otro elemento de propiedad industrial que identifique los productos y/o servicios de **BBVA SEGUROS** vinculados con el objeto del presente Contrato o que distingan o identifiquen a cualquiera de las Partes dentro del contexto del presente contrato, en los términos que se acuerden previamente entre ellas. Para el efecto las partes declaran poseer las licencias y/o derechos de propiedad industrial sobre los citados signos. En todo caso se respetará lo establecido en la Cláusula Tercera del presente contrato.

Las partes coordinarán el diseño de la papelería, mercadeo y material publicitario que sea utilizado para la ejecución y desarrollo de los servicios objeto del presente contrato.

DÉCIMA. TÉRMINO DE DURACIÓN.- El presente Contrato tendrá duración de diez (10) años contados a partir de su suscripción y permanecerá vigente mientras subsistan los acuerdos de comercialización en los que la operatividad esté basada en el uso de la red, de acuerdo con la normatividad vigente. Dicha terminación será informada oportunamente a la Superintendencia Financiera de Colombia.

PARÁGRAFO: El presente Contrato se entenderá prorrogado por periodos sucesivos e iguales a un (1) año, contado a partir de la terminación del periodo de duración inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

DECIMA PRIMERA. CAUSALES DE TERMINACIÓN.- El presente contrato se entenderá terminado cuando se configure alguna de las siguientes causales:

- a) Mutuo Acuerdo entre las partes.
- b) Inexistencia de acuerdos de comercialización en los que la operatividad esté basada en el Uso de Red.
- c) Incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, por cualquiera de las partes.
- d) Decisión unilateral de cualquiera de las partes, notificada a la otra por escrito, con una antelación mínima de ciento veinte (120) días calendario, sin que en virtud de la misma se entienda incumplido el contrato o haya lugar a indemnización alguna.

DECIMA SEGUNDA. GASTOS E IMPUESTOS.- Si las autoridades impusieran algún tributo, impuesto o carga adicional generados por el presente contrato, será asumido económicamente y declarado a las

Asyl

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

Autoridades Tributarias por **BBVA SEGUROS** o **BBVA COLOMBIA** según corresponda, de acuerdo con las normas tributarias.

En el evento en que **BBVA SEGUROS** o **BBVA COLOMBIA** no se encontraran obligados a pagar o declarar el tributo, tendrán la responsabilidad de presentar la documentación que así lo soporte.

DECIMA TERCERA. AUTONOMIA.- En desarrollo de las actividades previstas en este contrato las partes declaran que **BBVA SEGUROS** es quien actúa directamente a través de la red del **BANCO**. Tanto el **BANCO** como **BBVA SEGUROS** conservan completa autonomía administrativa, técnica y directiva, de manera que la celebración de este contrato no conlleva la delegación de decisiones que corresponda tomar a una u otra entidad de manera exclusiva.

De igual modo, las partes declaran expresamente que no existe vinculación laboral entre ellas o entre ellas y sus dependientes, empleados o subordinados, y que la labor que desarrollarán sus funcionarios en ejecución del programa se efectuará siguiendo las directrices que emanan de la empresa con la cual tienen un vínculo de carácter laboral. De acuerdo con lo anterior, el **BANCO** y **BBVA SEGUROS** no asumirán en ningún caso obligaciones de carácter laboral para con los dependientes de una u otra parte según sea el caso, y si eventualmente alguno de los contratantes se viera obligado a asumir cualquiera de dichas obligaciones, estará facultado para repetir contra la otra parte las sumas que hubiere cancelado en tal virtud.

DECIMA CUARTA. MANUALES OPERATIVOS.- Las partes suscribirán un Manual Operativo para cada Producto que se comercialice en virtud del contrato de uso de red, los cuales formarán parte integral del mismo en Anexos y en los que se establecerán las condiciones de prestación del servicio de uso de red, especialmente en lo relacionado con el ramo de seguros a comercializar, la remuneración, los plazos, trámites, condiciones y niveles de servicios para la prestación del servicio, incluyendo pero sin limitarse a el suministro de papelería, trámite de operaciones, tiempos de respuesta, uso compartido de sistemas informáticos, labores de capacitación, responsabilidades particulares en los flujos de procesos, etc. Todo lo anterior, bajo condiciones y mecanismos que aseguren la prestación del servicio bajo estándares de eficiencia, oportunidad y seguridad, como mínimo equiparables a los ofrecidos por la entidad usuaria de la red a sus consumidores financieros.

DECIMA QUINTA. CAPACITACIONES Y ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO. En aplicación de lo dispuesto en el literal b) de la cláusula quinta del presente contrato, a efectos de desarrollar el Programa de Capacitación, se deberán seguir los lineamientos que se relacionan a continuación, bajo los cuales la red comercial de BBVA Colombia ofrecerá los productos de seguros comercializados en virtud del presente acuerdo:

1. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El asesor deberá indicarle al consumidor financiero que sus deberes y responsabilidades son las siguientes:

- a) Leer y entender las condiciones del seguro que adquiere, en cuanto a: los amparos o coberturas, valor de la prima y periodicidad de pago, vigencia, valor asegurado, exclusiones, beneficios, condiciones para reclamación en caso de siniestro y canales para que le sean atendidas sus peticiones o reclamaciones.

CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

- b) Informar la situación actual, cierta, real y completa del riesgo a asegurar, entendiéndose por éste los antecedentes médicos y el estado de salud actual para el caso de seguros de vida y el estado real de los bienes en el caso de seguros generales.
- c) Cumplir con los requisitos de asegurabilidad propios de cada producto.
- d) Realizar el pago oportuno y total de las primas del seguro adquirido de acuerdo con la periodicidad escogida.
- e) Reportar de manera oportuna y veraz la ocurrencia de un siniestro.

2. ELEMENTOS DE INFORMACIÓN

El asesor deberá ser informado que cuenta con los siguientes elementos de información para una adecuada promoción y gestión de los productos de seguros comercializados:

- a) Portal de Negocios Bancarios ubicado en el entorno colaborativo (intranet de la compañía), donde encontrarán detalle de cada uno de los productos comercializados, los condicionados, formatos y tarifas.
- b) Fichas TCR, donde se hace un resumen del producto ofrecido resaltando sus condiciones, exclusiones, costos y beneficios
- c) Páginas WEB de Banco y Aseguradora:
 - i) <https://www.bbva.com.co/personas/seguros/>
 - ii) <https://www.bbvasseguros.com.co/seguros>

Así mismo, el asesor deberá informarle al cliente que puede consultar en cualquier momento los productos de seguros comercializados a través de las páginas WEB indicadas en el literal c. del presente numeral.

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS A COMERCIALIZAR

La Aseguradora realizará capacitación a todos los asesores que pertenezcan a los canales de venta del BANCO que efectúan la comercialización de los productos.

Teniendo en cuenta que el concepto se extiende a las oficinas, empleados y los sistemas de información del Banco, las capacitaciones serán realizadas de manera presencial y/o virtual, entregando la información relacionada con el producto que contiene como mínimo las características de los productos, los derechos y obligaciones, los amparos o coberturas, las condiciones, las tarifas y la forma para determinarlos, los requisitos de asegurabilidad, las medidas para el manejo seguro del producto, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, la vigencia, el valor asegurado, las exclusiones, condiciones para reclamación en caso de siniestro y los canales para que le sean atendidas sus peticiones o reclamaciones.

Se desarrollarán cronogramas de capacitación para que todos los funcionarios de la red del Banco BBVA tengan los conocimientos suficientes para comercialización de los productos de seguros. De cualquier capacitación y material que sea suministrado, deberá quedar registro o control de la realización de la misma. En el portal de Gestión Normativa y Procedimental (en adelante, "FARO"), se ha dispuesto para todos los funcionarios las guías operativas de los seguros, las cuales contienen el procedimiento para la contratación y comercialización de los productos en la red de oficinas del BANCO.

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

A los asesores se les instruye para que toda la información y condiciones del producto, antes indicadas en este numeral, sea suministrada al consumidor financiero previo a la contratación del respectivo seguro, atendiendo las dudas o inquietudes que el mismo pueda presentar.

4. EQUIPO DE PROMOTORES

Como apoyo permanente a la gestión comercial, BBVA SEGUROS cuenta con un equipo de promotores de Banca Seguros, conformado por 16 integrantes, cada uno de los cuales está asignado a una zona del BANCO. Cada zona agrupa un promedio de 25 oficinas, las cuales son visitadas de manera periódica, con el fin de hacer refuerzo de producto, de técnicas de venta, de correcto diligenciamiento de formatos, ofrecer soporte en procesos operativos y resolver inquietudes sobre las características de los seguros.

Los promotores se encuentran a disposición permanente de los asesores de la red del BANCO, en aquellos casos en los que no sea posible resolver las inquietudes surgidas durante la visita a la oficina.

Al ser personas con contacto permanente con la red, los asesores comerciales del BANCO cuentan con sus datos de contacto: número celular, correo electrónico y otros medios de contacto para garantizar el acceso oportuno a la información y asesoría.

5. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Adicional a la información indicada en los numerales anteriores, el asesor comercial será capacitado sobre el procedimiento de acceso al Defensor de Consumidor Financiero, con el fin de que se le indique a los clientes cuales son los canales dispuestos en esta instancia, así como las funciones y procedimientos que se aplican en estos casos.

DECIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD.- Las partes se comprometen a dar tratamiento confidencial a toda la información que se intercambie entre las mismas, de modo que no podrá ser revelada a terceros ni podrá dársele uso distinto al previsto en el presente contrato. La información confidencial incluye la base de datos del BANCO, los datos e información que se suministre y cualquier información adquirida por una de las partes en virtud del presente contrato, relacionada con los métodos, clientela, actividades y operaciones del negocio.

LAS PARTES, declaran libremente que han leído, conocen y entienden la responsabilidad que le impone haber recibido el derecho al uso de la información que le sea entregada, ya sea verbal, escrita, en medio magnético o electrónico o cualquier otro medio por parte de la otra parte. Igualmente declaran libremente que conocen y entienden que dicha información es propiedad de la parte que la suministra para los fines del presente contrato y que será de su completa responsabilidad mantener la integridad, idoneidad, custodia y veracidad de la información la cual bajo ninguna circunstancia debe ser alterada ni transferida ni divulgada a personas jurídicas o naturales no autorizadas por la otra parte, facultad que le fue conferida única y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones objeto de este contrato. Comprende y acepta el carácter de personal e intransferible que es propio del citado derecho y se compromete a utilizarlo de la manera más adecuada, bajo los parámetros de la otra parte y de las normas legales. Está enterado que no debe utilizar el derecho que le fue concedido, en algo que sea irregular o no autorizado o que vaya en contra de los intereses de la otra parte.

Las obligaciones de no revelar la información suministrada por la otra parte y las restricciones para su utilización no existirán o cesarán cuando:

Myke

BBVA Seguros

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

- a) Aquella información que sea o llegue a ser de dominio público;
- b) Aquella información requerida por autoridad jurisdiccional o administrativa debidamente facultada.

En caso de pérdida no intencional de la información suministrada por **BBVA SEGUROS**, el **BANCO** deberá informar inmediatamente a **BBVA SEGUROS** de la situación presentada. Si se descubre que este hecho ha generado daños para **BBVA SEGUROS**, se aplicarán las sanciones legales que sean procedentes. De igual manera sucede en caso que la información suministrada por el **BANCO** sea extraviada por **BBVA SEGUROS**.

LAS PARTES declaran que conocen y se comprometen a dar cumplimiento a las normas y políticas de seguridad definidas por la otra parte, tal como se estipula en sus manuales.

El incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones por alguna de las partes, en los términos del presente acuerdo, dará derecho a la parte cumplida, a ejercer las acciones legales que sean procedentes.

De encontrarse evidencia de alteración o manipulación de equipos o información a través del proceso de gestión de incidentes definido por cualquiera de las partes, la parte afectada podrá utilizar dicha evidencia para aplicar las sanciones legales que sean procedentes.

Las partes en la presente relación contractual ejecutan sus obligaciones y deberes en este contrato, en observancia y sujeción estricta de las disposiciones contractuales y las normas vigentes sobre protección de marcas comerciales, enseñas y nombres comerciales, derechos de autor, nombres de dominio, patentes, secretos comerciales e industriales y de lo dispuesto en las normas legales vigentes sobre competencia desleal y derecho de competencia.

En virtud del presente contrato LAS PARTES se obligan a que durante y al finalizar su relación contractual o en cualquier tiempo, reconocerán y respetaran la titularidad e integridad de cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial que posea la otra parte, con respecto pero no limitado, a ideas, productos, procesos, secretos comerciales e industriales, know-how, marcas comerciales, nombres y enseñas comerciales, derechos de autor, los programas de computador o software, algoritmos, diseños, ilustraciones y planos técnicos, fórmulas, invenciones - patentables y no patentables-, listas de productos y servicios, planes de negocios, planes financieros, planes y estrategias de mercadeo, políticas de precios, derechos de distribución y licenciamiento.

Queda expresamente convenido que en caso de requerirse transmisión de bases de datos, que contengan datos personales, LAS PARTES suscribirán un acuerdo de transmisión independiente, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que los modifiquen o adicionen.

DECIMA SÉPTIMA. CESION.- Ninguna de LAS PARTES podrá ceder total o parcialmente el presente contrato, sin consentimiento previo y escrito de la otra.

DECIMA OCTAVA. OBLIGACIONES EN MATERIA DEL SARLAFT.- Teniendo en cuenta que las partes revisten el carácter de Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, declaran a través del presente documento contar con un Oficial de Cumplimiento posesionado ante la Entidad de

Wysu

BBVA SEGUROS

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

Supervisión, así como dar estricto cumplimiento a las diversas normas y circulares expedidas en relación con la prevención y control de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

Sin perjuicio de las acciones que realice el BANCO en cumplimiento del SARLAFT, BBVA SEGUROS deberá cumplir, en el marco del contrato de uso de red, con todas las obligaciones relativas en la materia, en especial las relacionadas con conocimiento del cliente, cuando de conformidad con Parte I Título IV Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica deba recaudarse el formulario del conocimiento del cliente.

DECIMA NOVENA. OBLIGACIONES RELATIVAS AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL. Teniendo en cuenta que las partes revisten el carácter de Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, declaran a través del presente documento contar con los elementos mínimos de un sistema de Administración del Riesgo Operativo, en cumplimiento con las instrucciones establecidas en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera y normas que lo modifiquen, así como dar estricto cumplimiento a los criterios establecidos en el numeral 2 del Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica en cuanto a la seguridad y calidad para la realización de operaciones.

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

VIGESIMA. EJECUCIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 12.2.1.1.4 del Decreto 2555 de 2010, el presente acuerdo deberá ser remitido a la Superintendencia Financiera de Colombia con una antelación de treinta (30) días hábiles a su celebración.

VIGÉSIMA PRIMERA. NOTIFICACIONES. Todas las notificaciones o comunicaciones dirigidas a cualquiera de las partes, que se requieran en el desarrollo de este Contrato, deberá hacerse por escrito y dirigirse a direcciones que se relacionan a continuación:

EL BANCO

Nombre: JAIRO ALBERTO MANRIQUE MOYANO
Cargo: Gerente
Dirección: Cra. 9 No. 72 - 21 Piso 8
Teléfono: 3471600 Ext 11718

LA USUARIA

Nombre: MILTON DAVID MICÁN BELTRAN
Cargo: Presidente
Dirección: Cra. 7 No. 71- 52 Torre A Piso 12
Teléfono: 2191100

Las personas aquí indicadas o las que en cualquier tiempo **BBVA SEGUROS** y **EL BANCO** designen mediante comunicación escrita, que se entenderá integrada al presente Contrato, serán las directamente encargadas de tratar los temas a que haya lugar en desarrollo de la ejecución del Contrato, pudiendo proponer fórmulas de solución a los eventuales problemas que se presenten.

Buyer

**CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

VIGÉSIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES.- Toda modificación al presente contrato deberá constar por escrito a través de Otrosí firmado por las partes.

VIGÉSIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS.- Cualquier diferencia que surja en desarrollo del presente Contrato, se tratará de solucionar entre **BBVA COLOMBIA** y **LA USUARIA**, en un lapso no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del momento en que se presente el desacuerdo. Vencido este plazo y no llegando a ningún acuerdo, **BBVA COLOMBIA** y **LA USUARIA** quedarán en libertad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

VIGÉSIMA CUARTA. SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA.- En desarrollo del presente Contrato el BANCO prestará los servicios de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas para su RED, las cuales **LA USUARIA** conoce y acepta.

VIGÉSIMA QUINTA. PLAN DE CONTINGENCIA.- El BANCO y **LA USUARIA** cuentan con un plan de contingencia respecto de los servicios que presta cada entidad en ejecución del presente contrato asegurando un proceso de recuperación y continuidad en el menor tiempo posible y costo posible

VIGÉSIMA SEXTA.- CONFLICTOS DE INTERÉS.- LAS PARTES adoptarán todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses. Esta situación se produce cuando, como consecuencia de intereses económicos, afinidades políticas o nacionales, vínculos familiares o afectivos, o cualesquiera otros intereses compartidos, se ve comprometida la ejecución imparcial y objetiva del Contrato.

Cualquier situación constitutiva de un conflicto de intereses o que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del Contrato deberá ponerse de inmediato por escrito en conocimiento de la otra Parte, sin perjuicio del desarrollo de los procedimientos internos que cada una de las Partes tiene contemplado en sus Códigos de Conducta y Ética, y el cumplimiento de la regulación vigente que rija sobre la materia.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.-PROTECCIÓN DE DATOS: Respecto de la documentación e información de terceros las Partes darán cumplimiento a la protección de datos personales conforme las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Por lo anterior las Partes se obligan a:

1. Obtener los datos personales con autorización previa y expresa del titular salvo cuando se trate de datos públicos.
2. Utilizar o aplicar los Datos de Carácter Personal exclusivamente para la realización de los fines establecidos en el presente Contrato.
3. No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.
4. Asegurarse de que los datos sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad de esta oferta.
5. Una vez finalizada la vigencia del objeto del Contrato, destruir o devolver todos aquellos datos personales recibidos, así como también los soportes o documentos en que consten, sin conservar copia alguna, adicionalmente con los documentos soportes de destrucción de esta información.

suje.

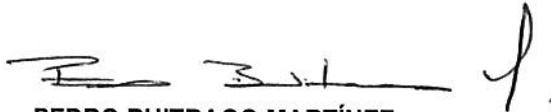
CONTRATO DE USO DE RED CELEBRADO ENTRE BBVA COLOMBIA CON BBVA SEGUROS
COLOMBIA S.A. Y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

VIGÉSIMA OCTAVA.- ANEXOS: Los siguientes anexos forman parte integral del presente contrato:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal de LA USUARIA
2. Certificado de Existencia y Representación Legal del BANCO
3. Manual Operativo y Clausulado Seguro Familia Vital Individual
4. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Vida Individual 18
5. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Vida Integral Premium
6. Manual Operativo y Clausulado Seguro Oncológico
7. Manual Operativo y Clausulado Seguro Hogar Individual 18
8. Manual Operativo y Clausulado Seguro Multiriesgo Hogar
9. Manual Operativo y Clausulado Seguros API Salud
10. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Desempleo
11. Manual Operativo y Clausulado Seguro Hurto Tarjeta Protegida
12. Manual Operativo y Clausulado Seguro de Vida Individual Pago Único

En constancia de lo anterior se suscribe por las partes a los Diecinueve (19) días del mes de Oct de dos mil dieciocho (2018).

EL BANCO



vomo
mejor

PEDRO BUITRAGO MARTÍNEZ
Representante Legal
BBVA Colombia

LA USUARIA



MILTON DAVID MICAN BELTRAN
Representante Legal
BBVA Seguros



BBVA Seguros