CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.

No. 039-2026

Los suscritos, **(i) RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO CHIRIVÍ,** identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.085.457 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Primer Suplente del Presidente y por tanto Representante Legal Suplente de la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX**, identificada con NIT 800.178.148-8, sociedad de servicios financieros constituida mediante Escritura Pública No. 1.497 del 31 de octubre de 1.992, otorgada en la Notaría Cuarta del Círculo de Cartagena, Bolívar, autorizada para funcionar mediante Resolución número 4.535 del 3 de noviembre de 1.992 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien en adelante se denominará la **FIDUCIARIA** y/o **FIDUCOLDEX**, y **(ii) MARIA CAMILA NIÑO QUINTERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.026.267.578 expedida en Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal de **THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.,** identificada con NIT. 900.844.385-7, sociedad comercial, legalmente constituida por documento privado del 28 de abril de 2015 de Asamblea de Accionistas, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 28 de abril de 2015, con el número 01934324 del Libro IX, quien en adelante se denominará el **CONTRATISTA** y junto con la **FIDUCIARIA** se denominarán las Partes, celebran el presente Contrato de Prestación de Servicios, en adelante el "Contrato", el cual se regirá por las cláusulas que se insertan a continuación, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA: FIDUCOLDEX es una sociedad de servicios financieros, sometida a control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, creada bajo la forma de sociedad comercial anónima de economía mixta indirecta, cuyo principal accionista es el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. BANCÓLDEX, que tiene por objeto social principal: (i) La celebración de Contratos de fiducia mercantil en todos sus aspectos y modalidades, de acuerdo con las disposiciones que contiene el Decreto 663 de 1993, el Titulo XI del Libro Cuarto del Código de Comercio, y las demás normas complementarias o concordantes, o las que las adicionen o sustituyan y, (ii) La realización de todas las operaciones, negocios, actos, encargos y servicios propios de la actividad fiduciaria, que aparecen en el Decreto 663 de 1993 y en las demás normas complementarias o concordantes, o en las que las adicionen o sustituyan.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.

SEGUNDA: La Fiduciaria requiere evolucionar su modelo de medición de satisfacción hacia un modelo de servicio que articule, de forma transversal la experiencia del cliente, dado que actualmente no se gestiona de manera estructurada los modelos de atención del cliente. Así mismo señaló que la contratación de estos servicios fortalece la toma de decisiones basada en datos, consolida una cultura centrada en el cliente y mejora la consistencia del servicio, contribuyendo al posicionamiento y sostenibilidad de la Fiduciaria.

TERCERA: Según lo señalado en la consideración anterior, la Dirección Administrativa de la Fiduciaria, sometió a consideración del Comité de Compras, la necesidad de contratar el servicio para desarrollar la consultoría para el diseño e implementación del Modelo de Servicio (MDS) y la ejecución de las mediciones de satisfacción, percepción y recomendación de clientes. El presupuesto para la respectiva contratación fue aprobado por el Comité de Compras en reunión ordinaria llevada a cabo el 29 de abril de 2026, según consta en el Acta No. 6 de 2026.

CUARTA: De conformidad con lo previsto en el Manual de Contratación de FIDUCOLDEX, la selección del Contratista se realizó bajo la modalidad de comparación de ofertas, en virtud de la cual se recibieron propuestas de las sociedades GMACRO, THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S., RACAMANDAKA, SINNETIC y PROVOQUERS; resultando seleccionada la propuesta presentada por THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S., por cumplir con las exigencias técnicas y requisitos establecidos por la Fiduciaria para el servicio a contratar.

QUINTA: En consecuencia, la Dirección Administrativa, mediante radicado SOL-091-26 de fecha 25 de mayo de 2026, solicitó a la Subgerencia Jurídica Fiduciaria, la elaboración del presente contrato, a efectos de contar con la prestación de los servicios mencionados en las consideraciones precedentes.

SEXTA: FIDUCOLDEX cuenta con el presupuesto requerido para esta contratación, según el DDP No. 73 expedido el 25 de mayo de 2026, por la Dirección de Planeación Financiera y Control de la Vicepresidencia Corporativa de FIDUCOLDEX.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.

Con base en lo anterior, las Partes acuerdan celebrar el presente Contrato, que se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA - OBJETO: En virtud del presente Contrato el CONTRATISTA se obliga para con FIDUCOLDEX a prestar los servicios para diseñar e implementar el Modelo de Servicio (MDS) de Fiducoldex y realizar las mediciones de satisfacción, recomendación y percepción, incorporando un sistema de Voz del Cliente y gestión del cambio, que permita identificar drivers de experiencia, priorizar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión integral y sostenible del servicio.

SEGUNDA – ALCANCE DEL OBJETO: Para la ejecución del Contrato, el CONTRATISTA deberá desarrollar en favor de FIDUCOLDEX las actividades de conformidad con lo pactado en el presente Contrato y lo ofrecido en la propuesta presentada por el CONTRATISTA el 24 de abril de 2026, en adelante *"la Propuesta"*, la cual hace parte integral del presente Contrato como Anexo No. 1.

TERCERA – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Con ocasión del presente Contrato, el **CONTRATISTA** asume las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las establecidas en otras cláusulas de este Contrato:

1. Ejecutar el objeto del contrato bajo un enfoque integral estructurado en tres (3) componentes: Estudio de satisfacción de clientes, Consultoría para diseño e implementación del Modelo de Servicio (MDS) y Gestión del cambio.
2. Diseñar y ejecutar dos (2) mediciones de satisfacción durante la vigencia del contrato, dentro de los tiempos establecidos en el cronograma para cada fase.
3. Realizar la medición sobre una base estimada de hasta ochocientos cincuenta y siete (857) clientes.
4. Ejecutar la recolección de información mediante:
   - Encuestas telefónicas: 105 entrevistas.
   - Encuestas vía WhatsApp: 1.131 envíos en dos oleadas.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

5. Realizar análisis de resultados incluyendo drivers de experiencia por segmento.
6. Entregar insights accionables que identifiquen oportunidades de mejora.
7. Realizar diagnóstico de madurez en experiencia de cliente.
8. Construir la lectura estratégica de la Voz del Cliente (VoC).
9. Realizar las recomendaciones para implementar el Modelo de Servicio
10. Definir e integrar KPIs de experiencia (CX) con KPIs de negocio.
11. Realizar seis (6) talleres virtuales de co-creación, enfocados en el diseño de Journey Maps (B2B), Service Blueprint por canal y validación del modelo, bajo un esquema de habilitación, ajuste y acompañamiento del equipo.
12. Diseñar e implementar un plan de gestión del cambio basado en metodologías ADKAR y EAST.
13. Ejecutar actividades de socialización y sensibilización.
14. Acompañar la adopción del modelo mediante talleres y seguimiento.
15. Definir indicadores de adopción.
16. Adaptar la plataforma de escucha activa del cliente (VoC) en QuestionPro
17. Configurar los canales de captura definidos (correo, web, WhatsApp, QR, entre otros).
18. Garantizar una capacidad de operación de 120.000 visualizaciones anuales, 15.000 respuestas, 30.000 llamadas vía API y configuración de dashboards en tiempo real.
19. Desarrollar las capacitaciones requeridas mediante Microsoft Teams a los funcionarios que defina la Fiduciaria para llevar a cabo la transferencia de conocimiento en el manejo, configuración y operación de la plataforma tecnológica de Voz del Cliente (QuestionPro).
20. Realizar la entrega de todo el material, información y documentación generada con ocasión de la ejecución del Contrato, en formatos editables y reutilizables, generado en virtud de la ejecución del objeto contractual, entre los cuales, se encuentran, a título enunciativo, presentaciones ejecutivas de resultados (dos), reportes por segmento, evidencias de campo, diagnóstico de madurez CX, documento del Modelo de Servicio, Journey Maps y Service Blueprint, KPIs CX definidos, recomendaciones estratégicas, plan de gestión del cambio, materiales de sensibilización, Plataforma VoC, Plataforma operativa, dashboards configurados, material de capacitaciones realizadas, informe final, transferencia de conocimiento y en general, todos los entregables que se generen con ocasión a la ejecución del presente Contrato.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

21. La plataforma de escucha deberá estar alojada en infraestructura en la nube, sin requerir instalación local, y ser accesible mediante navegador web. Contará con dos (2) usuarios administradores y usuarios de consulta ilimitados, con una licencia de carácter anual, y permitirá su parametrización conforme a los requerimientos de FIDUCOLDEX, incluyendo la personalización de encuestas en términos de diseño, imagen y lineamientos definidos.
22. El CONTRATISTA deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada en la plataforma, asegurando su adecuado tratamiento conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, considerando la naturaleza y sensibilidad de la información recolectada.
23. Utilizar metodologías propias aplicadas en el sector financiero.
24. Integrar análisis cuantitativo y cualitativo.
25. Garantizar transferencia de conocimiento
26. Garantizar calidad y oportunidad de los entregables.
27. Presentar para validación del Supervisor del Contrato el cronograma detallado previa acta de inicio y las metodologías con el material técnico requerido antes del desarrollo de cada fase. Una vez aprobados por escrito, estos documentos se consolidarán como la hoja de ruta oficial para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
28. Cualquier ajuste o modificación posterior deberá solicitarse formalmente y contar con la aprobación previa y expresa del Supervisor antes de su implementación.
29. Validar, depurar y gestionar adecuadamente la información suministrada por FIDUCOLDEX, informando oportunamente cualquier inconsistencia, limitación o riesgo que pueda afectar la calidad de los resultados.
30. Implementar metodologías y buenas prácticas que aseguren la mayor efectividad posible en la recolección de información, optimizando la cobertura y calidad de los datos obtenidos.
31. Planificar y coordinar las actividades del proyecto de manera que se facilite la participación de los actores clave, garantizando la continuidad y adecuada ejecución de las etapas definidas.
32. Diseñar e implementar acciones orientadas a facilitar la apropiación y adopción del Modelo de Servicio por parte de los equipos de FIDUCOLDEX.
33. Asegurar la correcta configuración, implementación y operación de la plataforma tecnológica de Voz del Cliente, conforme a las condiciones definidas en el contrato.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

34. Garantizar la correcta configuración, implementación y operación de la plataforma tecnológica de Voz del Cliente conforme a las condiciones definidas en el Contrato y en la propuesta. Así mismo, deberá realizar actividades de transferencia de conocimiento orientadas al entendimiento funcional y estructural de la plataforma por parte del CONTRATANTE, las cuales serán documentadas mediante actas. Como parte de este proceso, el CONTRATISTA deberá garantizar el acceso a la documentación estándar de la herramienta, incluyendo la disponible en la biblioteca del proveedor, en la cual se abordan los aspectos de administración, operación y funcionamiento de la plataforma.

35. Entregar resultados, análisis e insights claros, estructurados y accionables, que contribuyan a la toma de decisiones informadas por parte de FIDUCOLDEX, previa aprobación del Supervisor del Contrato.

36. Ejecutar en forma eficiente y oportuna el objeto del presente Contrato de conformidad con lo establecido en este y los servicios ofrecidos en la Propuesta.

37. Presentar los informes que le solicite FIDUCOLDEX en cualquier momento en relación con la ejecución del objeto del Contrato.

38. Desplegar todas las actividades necesarias para cumplir cabalmente y de manera diligente con el objeto contractual.

39. Informar por escrito oportunamente al Supervisor, en caso de presentarse alguna situación anormal en la ejecución de los servicios objeto del Contrato o cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del mismo.

40. Respetar los procesos y procedimientos de FIDUCOLDEX, para la presentación de facturas y demás trámites requeridos para el efecto.

41. Seguir las instrucciones que le imparta FIDUCOLDEX, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del Contrato.

42. Cumplir con todas las obligaciones legales que tenga frente al personal empleado para el cumplimiento del presente Contrato: especialmente las de carácter laboral, lo cual incluye el pago de salarios, compensaciones, prestaciones seguridad social integral, indemnizaciones y aportes fiscales y parafiscales, pudiendo ser requerido en cualquier tiempo por FIDUCOLDEX para que aporte las planillas que certifiquen los pagos.

43. Informar oportunamente a FIDUCOLDEX de cualquier cambio de dirección de notificación, representación legal, y toda la información indicada en la cláusula décima séptima del presente Contrato.

44. Cumplir las políticas y requerimientos de seguridad de FIDUCOLDEX.
45. Adoptar las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de la información suministrada por FIDUCOLDEX y no utilizar ni total ni parcialmente la información de carácter confidencial para propósitos diferentes al cumplimiento del Contrato. El CONTRATISTA se hará responsable ante los terceros y ante FIDUCOLDEX por la información que hubiere revelado de forma no autorizada por FIDUCOLDEX.
46. Contar con el recurso humano técnico, calificado, idóneo y suficiente, para el adecuado cumplimiento de las obligaciones que asume en virtud del presente documento.
47. Las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento, ejecución y finalización del presente Contrato, que sean propias de este tipo de Contratos de acuerdo con la ley o que aparezcan consignadas en otras cláusulas de este documento.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los resultados derivados de las mediciones de satisfacción, incluyendo el análisis de resultados y la identificación de insights accionables, deberán ser consolidados y presentados por el CONTRATISTA una vez finalizada cada medición. Estos entregables se presentarán en formato presentación (PPT), dentro de los tiempos que se definan en el cronograma aprobado y socializado durante la sesión de acta de inicio del contrato. En todo caso, las actividades asociadas a la preparación, ejecución y entrega de resultados de las mediciones deberán contar con el seguimiento del supervisor del contrato, entendido como la revisión y validación de avances y entregables, así como con su aprobación, la cual constituirá condición para su aceptación a satisfacción.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los entregables asociados al diagnóstico de madurez, la lectura estratégica de la Voz del Cliente (VoC), la formulación de recomendaciones para la implementación del modelo de servicio, la definición e integración de KPIs de experiencia, así como todas aquellas actividades y productos derivados de la ideación, diseño, validación e implementación del modelo de servicio, deberán ser elaborados y presentados por el CONTRATISTA como resultado de la ejecución de las actividades de consultoría propias de este componente.

Estos entregables se presentarán en formato presentación (PPT), documento y/o cualquier otro formato técnico o entregable propio de la naturaleza del servicio, dentro de los tiempos que

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

se definan en el cronograma definido en el acta de inicio. En todo caso, las actividades asociadas a la elaboración y entrega de estos productos deberán contar con el seguimiento del supervisor del contrato, entendido como la revisión y validación de avances y entregables, así como con su aprobación, la cual constituirá condición para su aceptación a satisfacción

CUARTA – OBLIGACIONES DE FIDUCOLDEX: FIDUCOLDEX se obliga para con el CONTRATISTA a:

1. Pagar al CONTRATISTA la contraprestación establecida por los servicios objeto del Contrato, en los términos y condiciones señalados en este documento.
2. Brindar la colaboración y entregar oportunamente la información que requiera el CONTRATISTA, en desarrollo del presente Contrato.
3. Informar al CONTRATISTA cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del presente Contrato.

QUINTA - DURACIÓN: El presente Contrato tendrá un plazo de ejecución de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo perfeccionamiento del Contrato. El plazo de ejecución del Contrato podrá prorrogarse de común acuerdo entre las partes, para lo cual suscribirán el correspondiente Otrosí.

PARÁGRAFO: FIDUCOLDEX podrá dar por terminado el presente Contrato de manera anticipada en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al CONTRATISTA con una antelación mínima de quince (15) días calendario a la fecha de terminación, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados y efectivamente recibidos a satisfacción de FIDUCOLDEX hasta la fecha de terminación anticipada, sin que este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al CONTRATISTA.

SEXTA - VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del presente Contrato se establece en la suma de NOVENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE ($97.500.000), más el IVA de DIECIOCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE ($18.525.000), para un valor total de CIENTO DIECISÉIS MILLONES VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE ($116.025.000), valor que FIDUCOLDEX pagará al CONTRATISTA en cuatro (4) pagos equivalentes cada uno al

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

veinticinco por ciento (25%) del valor total del Contrato, esto es la suma de VEINTICUATRO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE ($24.375.000), más el IVA de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($4.631.250), para un valor total de VEINTINUEVE MILLONES SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE ($29.006.250).

Cada pago se efectuará contra la entrega de los productos definidos en el cronograma de ejecución previsto en el acta de inicio, de manera vencida y previa aprobación y recibido a satisfacción por parte del supervisor del Contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor pactado en el presente documento comprende todos los costos y gastos en que incurra el CONTRATISTA para cumplir con el objeto del Contrato y las obligaciones derivadas del mismo, y se mantendrá vigente durante el término de duración del Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para el pago es requisito que el CONTRATISTA haya constituido la garantía de que trata la cláusula séptima del presente Contrato y que esta se encuentre aprobada. FIDUCOLDEX verificará que el CONTRATISTA cumpla para el pago con la presentación de: **(i)** La factura o documento de cobro con el lleno de los requisitos legales y el visto bueno del supervisor y **(ii)** Los documentos que acrediten estar al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales.

PARÁGRAFO TERCERO: Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura en el canal habilitado para la recepción de la factura electrónica, mediante consignación en la cuenta que le indique el CONTRATISTA en la respectiva factura y/o en el Formato de Inscripción de Proveedores

PARÁGRAFO CUARTO: Las Partes convienen que FIDUCOLDEX podrá negar o aplazar el pago total o parcial de la factura cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos:

a. Cuando la obligación respectiva haya sido cancelada con anterioridad.
b. Cuando se cita en forma incorrecta el NIT o el nombre del obligado al pago.
c. Cuando el contenido de la factura no esté de acuerdo con las condiciones del Contrato

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

d. Cuando la factura se radique enmendada o alterada en su contenido original y con ello se altera el concepto o el valor real de la misma.
e. Cuando se presente la factura sin el lleno de los requisitos que fije la ley o regulación tributaria.
f. Cuando el supervisor haya presentado reclamo escrito sobre el bien o servicio, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la factura.
g. Cuando se pretenda el cobro de la factura por un tercero distinto del emisor, que no haya cumplido con el aviso previo o los demás requisitos de la Ley 1231 de 2008. Para que la factura pueda endosarse el vendedor o emisor debe haber dejado constancia expresa de su intención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.
h. Cuando reciba orden de autoridad competente que suspenda la circulación de la factura, o afecte los derechos relacionados con la misma o con el negocio causal que le dio origen.

PARÁGRAFO QUINTO: IMPUESTOS: Todos los impuestos, tasas y contribuciones que se puedan causar con la celebración, ejecución y/o liquidación del presente Contrato serán de cargo de la Parte que corresponda de conformidad con la ley o regulación tributaria aplicable. En caso de que durante la ejecución del Contrato existan otros gravámenes que actualmente no estén contemplados por la legislación colombiana y que se deban aplicar a este tipo de negocios, serán asumidos por quien corresponda según la ley.

SÉPTIMA - GARANTÍAS: El CONTRATISTA se obliga a constituir en favor de FIDUCOLDEX, en Formato para Particulares, una Póliza de Seguro para amparar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones contractuales, a nombre de FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A.– FIDUCOLDEX con NIT 800.178.148-8. La póliza deberá ser expedida por una compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que ampare:

a) Cumplimiento del Contrato: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, incluido IVA, con vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más.

b) Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del Contrato, incluido IVA, con vigencia igual a la de éste y cuatro (4) meses más.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

c) **Salarios y prestaciones sociales:** Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del Contrato incluido IVA con una vigencia igual a la duración del Contrato que inicia que inicia con la firma de este y tres (3) años más.

PARÁGRAFO PRIMERO: Estará a cargo del CONTRATISTA el pago oportuno de las primas y erogaciones de constitución y mantenimiento de la póliza, por lo que debe remitir la póliza a FIDUCOLDEX, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del Contrato, acompañada del soporte de pago de la prima o su equivalente, expedida por la Compañía de Seguros, así como las condiciones generales.
PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento que el plazo de ejecución del Contrato sea prorrogado y/o adicionado en su valor mediante el correspondiente Otrosí, el CONTRATISTA se obliga a ampliar la vigencia y cuantía de la garantía de que trata esta cláusula y a remitir dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del respectivo otrosí, el anexo modificatorio de la póliza, así como el soporte o constancia de pago de la prima expedido por la compañía de seguros.

OCTAVA – MULTAS: FIDUCOLDEX aplicará al CONTRATISTA multas diarias de cero coma uno por ciento (0,1%) del valor total del Contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del quince por ciento (15%) del valor del Contrato en los siguientes eventos:

1. Por el retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA estipuladas en el Contrato, dentro del plazo previsto para cada una de ellas.
2. Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA.
3. Por no acatar las instrucciones de FIDUCOLDEX en la ejecución del objeto contratado.

La multa se aplicará siempre que la causa que le da origen no haya sido subsanada dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de su ocurrencia por parte de FIDUCOLDEX al CONTRATISTA.

Se aplicará una multa diaria hasta que el CONTRATISTA cese la conducta que dio origen a la multa, sin perjuicio de que FIDUCOLDEX pueda dar por terminado el Contrato por incumplimiento grave del CONTRATISTA si éste no se allana al cumplimiento en el plazo

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

establecido en el párrafo anterior.

El CONTRATISTA acepta que FIDUCOLDEX descuente el valor de las multas consagradas en la presente cláusula de las sumas que le adeude a el CONTRATISTA, en virtud del presente Contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto, sin necesidad de requerimiento alguno, judicial o extrajudicial, cuando la multa o sanción contractual no sea pagada dentro del mes siguiente a la fecha en que FIDUCOLDEX le notificó por escrito su causación y valor. El pago de las multas aquí pactadas no indemniza los perjuicios sufridos por FIDUCOLDEX ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños padecidos.

Para la terminación del presente Contrato por incumplimiento del CONTRATISTA o para la exigencia de la cláusula penal, no será necesario que FIDUCOLDEX imponga previamente multas al CONTRATISTA.
El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al CONTRATISTA, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

NOVENA - CLÁUSULA PENAL: Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a FIDUCOLDEX, el CONTRATISTA pagará a FIDUCOLDEX, sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo contraídas en virtud del presente Contrato, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato.

La presente cláusula penal no tiene el carácter de estimación anticipada de perjuicios, ni su pago extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud del presente Contrato. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de FIDUCOLDEX de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento o la resolución del Contrato, en ambos casos con indemnización de perjuicios.

El CONTRATISTA manifiesta y acepta que FIDUCOLDEX compense el valor correspondiente que eventualmente resulte de la pena estipulada con las deudas que existan a su favor y que

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

estén a cargo de FIDUCOLDEX, ya sea en virtud de este Contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto.

DÉCIMA - SUPERVISIÓN: FIDUCOLDEX supervisará la ejecución del presente Contrato a través del Coordinador Administrativo SAC y Servicio al Cliente de la Fiduciaria o quien haga sus veces, quien se encargará de efectuar el control y seguimiento al cumplimiento del objeto contractual en los términos y condiciones previstos en el Contrato y en el Manual de Contratación de FIDUCOLDEX. Cuando lo considere pertinente, podrá formular las observaciones del caso con el fin de que sean analizadas juntamente con el CONTRATISTA para que éste efectúe las modificaciones o correcciones a que hubiere lugar.

PARÁGRAFO: FIDUCOLDEX podrá designar un supervisor diferente al citado en la presente Cláusula, lo cual será comunicado por escrito al CONTRATISTA**,** sin que este hecho requiera modificación del presente Contrato.

DÉCIMA PRIMERA - AUTONOMÍA: Durante la ejecución del Contrato el CONTRATISTA actuará con plena autonomía y por consiguiente asumirá todos los riesgos que se originen en razón del mismo y del cumplimiento de sus obligaciones, por lo cual según su propio criterio y bajo su exclusiva responsabilidad, podrá suscribir convenios y contratar el personal necesario para el debido cumplimiento del Contrato, sin que tal hecho genere para FIDUCOLDEX vínculo u obligación laboral alguna, con las personas (empleados, subcontratistas, dependientes, etc.) que el CONTRATISTA llegare a vincular para el cumplimiento del mismo, manteniendo a FIDUCOLDEX libre de toda reclamación.

PARÁGRAFO: EL CONTRATISTA reconoce y acepta que FIDUCOLDEX cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI) y demás políticas internas obligatorias, adoptadas en cumplimiento de la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En consecuencia, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir, observar e implementar, en lo que resulte aplicable a la ejecución del contrato, las disposiciones contenidas en el Manual SIAR (MA-GRI-013), la Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y los

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

procedimientos, manuales y planes que los desarrollen, así como sus actualizaciones, las cuales le serán informadas oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA - MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación al presente Contrato deberá hacerse de mutuo acuerdo y deberá constar por escrito firmado por las partes.

DÉCIMA TERCERA - CESIÓN: El CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente su ejecución sin contar con la aprobación previa, escrita y expresa de FIDUCOLDEX**.**

DÉCIMA CUARTA - CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA: FIDUCOLDEX entregará al CONTRATISTA la información necesaria para que éste realice las actividades objeto del presente Contrato. El CONTRATISTA, se abstendrá de divulgar, publicar o comunicar a terceros información, documentos, planos o fotografías relacionados con las actividades de FIDUCOLDEX que conozca por virtud de la ejecución del presente Contrato por cualquier otra causa.

Para estos efectos, las Partes convienen que la información que reciba el CONTRATISTA, referente a FIDUCOLDEX, sus empleados, clientes o terceros, debidamente marcada o rotulada como confidencial se considera importante y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de FIDUCOLDEX o su reputación.
El CONTRATISTA, se abstendrá igualmente de utilizar cualquier información procedente de FIDUCOLDEX para cualquier fin diferente a la ejecución del presente Contrato y no hará uso externo de la documentación entregada, la cual es exclusiva para el desarrollo del objeto del presente Contrato y es propiedad exclusiva de FIDUCOLDEX.

El CONTRATISTA se obliga especialmente a guardar absoluta reserva de los documentos e información que le suministre FIDUCOLDEX en ejecución de las actividades propias del presente Contrato y los resultados de su gestión.

El CONTRATISTA se obliga a devolver a FIDUCOLDEX cualquier otra información, documento o elemento que le haya sido entregado, una vez cese o culminen los servicios que por este documento se pactan, dentro del plazo que FIDUCOLDEX señale, o a destruirlas en caso de que así lo solicite.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

La vigencia de las obligaciones de confidencialidad asumidas en este documento será igual a la del presente y se mantendrán con posterioridad a su terminación. Para todos los efectos se considera información confidencial:

a. Toda la información relacionada con el presente Contrato y el de los fines de FIDUCOLDEX.
b. Las características y especificaciones de los productos, servicios y programas de FIDUCOLDEX que no sean de público conocimiento.
c. Todos los secretos empresariales que posea FIDUCOLDEX de conformidad con la legislación vigente.
d. Todos los conocimientos y experiencias de orden técnico, comercial y de economía de empresa que le permiten a FIDUCOLDEX realizar sus actividades productivas, desarrollar su objeto social y actividades de organización y administración, usualmente conocidas como *know how*.
e. Toda la información sobre desarrollo de productos, políticas y prácticas comerciales.
f. Toda la información sobre los clientes y potenciales clientes de FIDUCOLDEX, incluyendo, pero sin limitarse, a los datos personales de los mismos.
g. Toda la información financiera de FIDUCOLDEX y los fideicomisos que administra o llegare a administrar FIDUCOLDEX.
h. Toda la documentación y demás información sobre el *hardware* y el *software* que utiliza FIDUCOLDEX y los fideicomisos que administra o llegare a administrar FIDUCOLDEX.
i. Toda la documentación que produzca el CONTRATISTA en desarrollo del presente Contrato.
j. Toda la información que en desarrollo del presente Contrato FIDUCOLDEX ponga en conocimiento del CONTRATISTA.

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información:

1. Que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción y sin violación de la ley y/o del presente Contrato.
2. Que esté disponible generalmente al público, sin violación de este documento por el CONTRATISTA.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

3. Que sea divulgada por el CONTRATISTA para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, siempre y cuando informe de tal hecho a FIDUCOLDEX antes de la divulgación de la información, con una antelación de cinco (5) días hábiles, de tal forma que FIDUCODEX tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, y siempre y cuando el CONTRATISTA divulgue solamente aquella información que sea legalmente requerida.
4. Que FIDUCOLDEX informe al CONTRATISTA por escrito que la información está libre de tales restricciones.

PARÁGRAFO - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD: Además de las obligaciones de confidencialidad previstas en el presente contrato, El CONTRATISTA se obliga a adoptar y mantener medidas técnicas, administrativas y organizacionales adecuadas para garantizar la seguridad de la información y la ciberseguridad, de conformidad con las políticas de FIDUCOLDEX y la normativa aplicable.

En particular, EL CONTRATISTA deberá:

a. Proteger la información frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida.
b. Reportar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad de la información o ciberseguridad que afecte o pueda afectar a FIDUCOLDEX o a sus clientes.
c. Permitir la verificación del cumplimiento de estas obligaciones por parte de FIDUCOLDEX.

Estas obligaciones se extienden a todos sus empleados, colaboradores, contratistas y subcontratistas.

DÉCIMA QUINTA – DÉCIMA QUINTA – INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD: El incumplimiento total o parcial de las obligaciones de confidencialidad, reserva y uso restringido de la información a cargo del CONTRATISTA constituirá incumplimiento grave del presente Contrato.
En consecuencia, FIDUCOLDEX podrá, sin necesidad de requerimiento previo, dar por terminado unilateralmente el Contrato por justa causa, mediante comunicación escrita dirigida al CONTRATISTA, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

El CONTRATISTA será responsable por cualquier divulgación, uso indebido, pérdida, alteración o acceso no autorizado a la información confidencial, incluso cuando tales hechos sean atribuibles a sus empleados, dependientes, subcontratistas, asesores o cualquier tercero vinculado por éste para la ejecución del Contrato, obligándose a mantener indemne a FIDUCOLDEX frente a cualquier reclamación, sanción, multa, perjuicio o daño que se derive directa o indirectamente de dicho incumplimiento.

Sin perjuicio de la indemnización plena de los perjuicios causados, el CONTRATISTA pagará a favor de FIDUCOLDEX, a título de cláusula penal pecuniaria, una suma equivalente a DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE ($200.000.000), suma que se hará exigible por el solo hecho del incumplimiento, sin necesidad de declaración judicial y sin que ello límite el derecho de FIDUCOLDEX a reclamar perjuicios adicionales cuando estos superen el valor de la cláusula penal.

DÉCIMA SEXTA - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Las Partes declaran que todas las actividades que en desarrollo del presente Contrato impliquen el tratamiento en cualquiera de sus modalidades de datos personales, sin importar su calidad de públicos, semiprivados, privados o sensibles, deberán estar enmarcadas en lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan, y además bajo la completa observancia de lo indicado en el Manual Interno de Protección de Datos Personales y las políticas de privacidad y tratamiento de datos.

Así mismo, el CONTRATISTA declara que en caso de ser necesario para el desarrollo del objeto y finalidad del presente Contrato suministrar bases de datos que contengan datos personales, será el único responsable de decidir sobre tal información, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen, deroguen o sustituyan y que dará cabal cumplimiento a las obligaciones que en su calidad de responsable, le son atribuibles de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la referida Ley 1581 de 2012, incluyendo pero sin limitarse, a aquellas que garantizan el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales objeto de tratamiento.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

DÉCIMA SÉPTIMA – COBERTURA POR USO DE PATENTES Y DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL: En caso que FIDUCOLDEX sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial basada en el hecho de que la utilización, goce, transferencia, licenciamiento o cualquier otra consecuencia derivada de este Contrato, produzca o constituya en cualquier forma violación alguna de patente o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el CONTRATISTA se obliga a sus expensas, si hubiese lugar a ello, a rembolsar cualquier cantidad que tuviere que pagar FIDUCOLDEX por dicha reclamación, todo ello siempre y cuando FIDUCOLDEX le avise por escrito sobre las acciones interpuestas o intentadas en su contra.

En el evento que cualquier licencia, sistema, aplicación, funcionalidad o solución suministrada por el CONTRATISTA en virtud del Contrato sea o pueda ser objeto de una reclamación por violación de patente o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el CONTRATISTA deberá por su cuenta y cargo, y a elección de FIDUCOLDEX, obtener a favor de la misma el derecho a continuar usándolo o realizar en él las modificaciones necesarias para que, llenando su finalidad técnica, no siga constituyendo violación de derechos de terceros.

Si las anteriores alternativas no son viables, el CONTRATISTA deberá retirar la licencia, sistema, aplicación, funcionalidad o solución objeto de litigio, reembolsando a FIDUCOLDEX las cantidades que ésta hubiese pagado y reconociéndole los perjuicios causados. Queda entendido que para poder retirar la licencia, software o solución objeto de litigio, el CONTRATISTA deberá esperar a que FIDUCOLDEX haya reemplazado el mismo por uno adecuado a la labor que con la licencia, software o solución retirada se ejecuta.

DÉCIMA OCTAVA: PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL, DERECHOS DE AUTOR Y CONEXOS: En concordancia con lo establecido por el artículo 91 de la Ley 23 de 1982, El CONTRATISTA transfiere de manera total y sin limitación alguna al CONTRATANTE los derechos patrimoniales de autor, de propiedad intelectual e industrial y conexos, sobre las obras, documentos, material intelectual, que llegare a producir, crear o inventar, en cumplimiento del objeto contractual, actividades, obligaciones y productos a su cargo, en virtud del presente acuerdo de voluntades. tales como informes, resultados, registros, datos, e información etc.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

No obstante, las metodologías base y herramientas tecnológicas que use o emplee el CONTRATISTA son y serán parte de su propiedad intelectual, por lo que su uso queda limitado al cumplimiento del objeto de este Contrato, sin que se transfiera derecho patrimonial alguno de las metodologías o herramienta de titularidad del CONTRATISTA.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos del presente contrato entiéndase como obras todo aquello creado, inventado, producido, ocasionado, hecho, originado y demás, por el CONTRATISTA y que sea susceptible de protección de derechos de autor, de propiedad intelectual e industrial, producidos o derivados de la ejecución del presente contrato en favor del CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO: FIDUCOLDEX será el único titular de la información, bases de datos, documentación, reportes, análisis, hallazgos, resultados, conclusiones, tableros, modelos, diagnósticos, recomendaciones, matrices, manuales, y en general de todo conocimiento y material que sea: (i) suministrado por FIDUCOLDEX al CONTRATISTA; (ii) recolectado por el CONTRATISTA en desarrollo del Contrato; o (iii) generado, elaborado o desarrollado por el CONTRATISTA con ocasión del Contrato (en adelante, los "Entregables"). El CONTRATISTA reconoce que dichos Entregables constituyen obras por encargo y/o resultados contratados para FIDUCOLDEX, y se obliga a no disponer de ellos ni permitir su uso por terceros sin autorización previa y escrita de FIDUCOLDEX.

DÉCIMA NOVENA - DEBERES FRENTE A CONFLICTO DE INTERESES: El CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, que conoce y acepta el Código de Buen Gobierno Corporativo de FIDUCOLDEX, que se encuentra publicado en la página www.fiducoldex.com.co, así mismo declara no estar incurso en ninguna hipótesis de conflicto ni de coexistencia de interés. EL CONTRATISTA asume todas las obligaciones que son de su cargo, de acuerdo con el documento al que se ha hecho referencia.

VIGÉSIMA - RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA: El CONTRATISTA se compromete a adoptar medidas para prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos, la financiación al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva en su organización y en desarrollo de

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

todas sus relaciones, entre ellas las laborales, comerciales y corporativas. De esta manera, el CONTRATISTA responderá a FIDUCOLDEX indemnizándole por cualquier multa o perjuicio que se le cause a FIDUCOLDEX y que tenga como origen el incumplimiento de los compromisos antes expresados.

EL CONTRATISTA certifica al Contratante que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, entre ellas, las conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo. Así mismo, se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que sus administradores, socios, beneficiarios finales, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas y donantes, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas entre ellas, las conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En dicho sentido, FIDUCOLDEX podrá dar por terminado el presente Contrato si en su ejecución, por cualquier medio tiene conocimiento que:

- EL CONTRATISTA, o algunos de sus administradores, socios, beneficiarios finales, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas, o donantes, llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo, o fuesen incluidos en listas vinculantes LAFT.
- Por decretarse respecto al CONTRATISTA el desmonte de operaciones, o la intervención para administración o la liquidación por autoridad competente por actividades de captación ilegal de recursos o de extinción del derecho de dominio.
- EL CONTRATISTA o alguno de sus administradores o socios se encuentren vinculados con formulación de acusación a conductas tipificadas como delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo o se encuentren reportados por algún órgano de inspección, vigilancia o control u organismo judicial, por conductas asociadas a presunto lavado de activos y/o financiación del terrorismo.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

- Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas con relación al CONTRATISTA alguno de sus administradores, socios, beneficiarios finales, empleados, empresas vinculadas en cualquier de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, inversionistas, donantes, adherentes, o la configuración de las alertas enumeradas en las políticas y procedimientos del SARLAFT de la FIDUCIARIA.

En consecuencia, una vez acaecido alguno de los eventos descritos anteriormente FIDUCOLDEX mediante comunicación dirigida al CONTRATISTA, a su última dirección física y/o último correo electrónico registrado, informará la terminación y liquidación del Contrato, sin que por este hecho esté obligado a indemnizar de ningún tipo de perjuicio al CONTRATISTA.

Así mismo, FIDUCOLDEX estará facultada para suspender todos los pagos o giros que de conformidad con el Contrato deban efectuarse con ocasión al acaecimiento del referido evento.

PARÁGRAFO PRIMERO - ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: El CONTRATISTA se obliga a actualizar dentro de la periodicidad establecida por la FIDUCIARIA o cuando esta última lo requiera, la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, así como suministrar los soportes documentales necesarios para confirmar los datos. No obstante, lo anterior, el CONTRATISTA autoriza expresamente a FIDUCOLDEX, mediante la suscripción del presente Contrato, para que ésta contrate con terceros locales o extranjeros, servicios relacionados con el procesamiento de datos para su utilización en servicios de atención telefónica para la actualización de información u otras de naturaleza similar, garantizando en todo caso, la confidencialidad de la información que le asiste y a la que está obligada la FIDUCOLDEX.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso, el CONTRATISTA se obliga a informar por escrito a FIDUCOLDEX cualquier cambio o modificación de los datos que haya suministrado referente a su composición social y Representación Legal en cualquiera de sus órganos o demás actos que sean sujetos a registro ante la Cámara de Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del respectivo hecho.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

PARÁGRAFO TERCERO: El reiterado incumplimiento del CONTRATISTA, en relación con la obligación de actualización de información contenida en la presente Cláusula, podrá a juicio de la FIDUCIARIA, dar lugar a la terminación anticipada y unilateral del presente Contrato, sin lugar al pago de indemnización o sanción alguna en favor del CONTRATISTA.

VIGÉSIMA PRIMERA - AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA REPORTAR, CONSULTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE OTROS PAÍSES: El CONTRATISTA autoriza expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX, autoriza expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX, libre y voluntariamente, para que reporte a cualquier operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de cualquier operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos, y condiciones consagradas en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, y demás normas que la modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, el CONTRATISTA autoriza de manera expresa e irrevocable a FIDUCOLDEX, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a las relaciones comerciales que el CONTRATISTA tenga con el sistema financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el exterior, en cualquier tiempo.

VIGÉSIMA SEGUNDA- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Las Partes adquieren el compromiso voluntario para respetar, acatar y apoyar la práctica de actividades relacionadas con inversión en Recursos Humanos y Seguridad Social, tales como: fomentar la creación de capital humano y educación, apoyar eventos culturales y deportivos, abstenerse de la discriminación y el maltrato en todas sus formas, evitar el trabajo infantil forzado y velar por el cumplimiento de los Derechos Humanos. Así mismo, se comprometen a reducir los riesgos ambientales como: desechos tóxicos, gastos de energía, contaminación auditiva y visual, a preservar el cuidado de la fauna, la flora y el hábitat, utilizar responsablemente los recursos renovables y no renovables, reciclar y acatar las normas de protección del medio ambiente.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

Las partes no serán responsables por ningún perjuicio o daño causado por la otra parte, en virtud del incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta cláusula.

VIGÉSIMA TERCERA - CAUSALES DE TERMINACIÓN: El presente Contrato terminará por las siguientes causales:

1. Por el cumplimiento del término previsto para su duración.
2. Por terminación anticipada de FIDUCOLDEX
3. Por imposibilidad de cumplir su objeto.
4. Por mutuo acuerdo entre las partes.
5. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan la continuidad del objeto contractual.
6. Por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones contractuales a cargo del CONTRATISTA.
7. Cuando el CONTRATISTA se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés, no contemplado inicialmente o sobreviniente, para contratar con FIDUCOLDEX.
8. Por las demás causales establecidas en la ley y en el presente Contrato.

PARÁGRAFO: Ninguna de las Partes será responsable frente a la otra por incumplimiento o demora en las estipulaciones del presente CONTRATO cuando estos se deban acaso fortuito o de fuerza mayor debidamente demostrados.

VIGÉSIMA CUARTA -SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las Partes acuerdan que, en caso de suscitarse diferencias en relación con la ejecución o interpretación del presente Contrato, las mismas convienen en prever todos los medios para resolver amistosamente, sin litigios, cualquier controversia. En caso de no llegar a un acuerdo, las Partes convienen utilizar los mecanismos de arreglo directo como la transacción y la conciliación de conformidad a lo establecido en la Ley y en los procedimientos internos de FIDUCOLDEX. De no llegar a un acuerdo transcurridos treinta (30) días hábiles, las Partes quedan facultadas para acudir ante la Jurisdicción Ordinaria.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

VIGÉSIMA QUINTA – INDEMNIDAD: El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a FIDUCOLDEX por cualquier perjuicio o daño, que FIDUCOLDEX pueda sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de este Contrato. Los perjuicios que se causaren se tasarán de acuerdo con lo que se pruebe judicialmente.

VIGÉSIMA SEXTA – LIQUIDACIÓN: De requerirse, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de FIDUCOLDEX, y una vez concluida la ejecución del objeto contractual y/o vencido el plazo señalado para su ejecución, y previo informe del supervisor, las partes procederán a la liquidación del Contrato, si hay lugar a ello. En esta etapa se acordarán los ajustes, revisiones y reconocimientos a que haya lugar.

VIGÉSIMA SÉPTIMA - INTEGRIDAD, DIVISIBILIDAD Y LEGISLACIÓN APLICABLE: Si cualquier disposición del Contrato fuese ineficaz, nula o inexistente o no pudiere hacerse exigible de conformidad con las leyes de la República de Colombia, las disposiciones restantes no se entenderán invalidadas a menos que el Contrato no se pueda ejecutar sin la disposición ineficaz, nula, inexistente o que no se pueda exigir. El Contrato se regirá y será interpretado de conformidad con las leyes de la República de Colombia, específicamente por el derecho privado.

VIGÉSIMA OCTAVA - ANEXOS: Hacen parte del presente Contrato como anexos y vinculan jurídicamente a las Partes los siguientes documentos: i) la propuesta del CONTRATISTA, y, ii) los demás documentos acordados por las Partes que llegaren a ocasionarse durante la ejecución del Contrato. En caso de contradicción entre lo consignado en el presente Contrato y cualquiera de los anexos, se preferirá lo estipulado en el Contrato.

VIGÉSIMA NOVENA – DOMICILIO Y NOTIFICACIONES: Para todos los efectos legales las Partes acuerdan tener la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia como lugar de cumplimiento del Contrato y su domicilio; así mismo convienen que las comunicaciones y/o notificaciones que deban surtirse entre las partes, se harán en las siguientes direcciones:

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX Y THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.

FIDUCOLDEX,
TELÉFONO: (601) 7470909
CORREO ELECTRÓNICO: fiducoldex@fiducoldex.com.co
DIRECCIÓN: Calle 28 No 13 A 24 Piso 6, Bogotá D.C.

CONTRATISTA,
CORREO ELECTRÓNICO: camila.nino@tmcg.com.co
DIRECCIÓN: CR 21 154 38, Bogotá D.C.

TRIGÉSIMA - AUTORIZACIÓN FIRMA ELECTRÓNICA O DIGITAL: Las partes declaran que el presente Contrato será suscrito mediante firma electrónica o digital a través de la aplicación Adobe Acrobat Sign, que provee un proceso de firma electrónica/digital que garantiza la autenticidad (identidad de los firmantes), integridad (no alteración del documento luego de su firma) y no repudio (la debida trazabilidad).

TRIGÉSIMA PRIMERA- PERFECCIONAMIENTO: El presente Contrato se perfecciona con la firma de las Partes.

En constancia de lo anterior, las Partes suscriben el presente Contrato el 11-06-2026

FIDUCOLDEX,

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO CHIRIVÍ
Primer Suplente del Presidente
Representante Legal Suplente
FIDUCOLDEX

El CONTRATISTA,

MARIA CAMILA NIÑO QUINTERO
Representante Legal
THE MARKET CONNECTION GROUP S.A.S.

Elaboró: Johan Sebastian Lizarazo – Profesional Jurídico Fiducoldex
Revisó: Diego Alejandro Achury Pérez – Subgerente Jurídico Fiduciario
Revisó: Astrid Paola Rozo Novoa – Coordinadora Jurídica Fiducoldex.

Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo (Principal) y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita (Suplente) ubicados en la Carrera 16A #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C. PBX (601) 4898285 atención telefónica 24 horas. e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com; Horario de atención 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Página web www.defensoriasernarojas.com. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al (601) 7470909, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

Contrato THE MARKET CONNECTION GROUP 10062026

Final Audit Report 2026-06-11

Created:	2026-06-10
By:	Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAK897-A9QTFH4B2tqo-tbL11L5s-0J5od

"Contrato THE MARKET CONNECTION GROUP 10062026" History

Document created by Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
2026-06-10 - 8:32:26 PM GMT

Document emailed to camila.nino@optimo.lat for signature
2026-06-10 - 8:34:11 PM GMT

Email viewed by camila.nino@optimo.lat
2026-06-11 - 1:40:13 PM GMT

Signer camila.nino@optimo.lat entered name at signing as cn
2026-06-11 - 1:51:04 PM GMT

Document e-signed by cn (camila.nino@optimo.lat)
Signature Date: 2026-06-11 - 1:51:06 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Document emailed to Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co) for signature
2026-06-11 - 1:51:08 PM GMT

Email viewed by Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
2026-06-11 - 2:19:57 PM GMT

Document e-signed by Johan Sebastian Lizarazo (johan.lizarazo@fiducoldex.com.co)
Signature Date: 2026-06-11 - 2:22:23 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Document emailed to Paola Rozo (paola.rozo@fiducoldex.com.co) for signature
2026-06-11 - 2:22:25 PM GMT

Email viewed by Paola Rozo (paola.rozo@fiducoldex.com.co)
2026-06-11 - 2:37:49 PM GMT

Signer Paola Rozo (paola.rozo@fiducoldex.com.co) entered name at signing as PR

2026-06-11 - 2:38:12 PM GMT

Document e-signed by PR (paola.rozo@fiducoldex.com.co)

Signature Date: 2026-06-11 - 2:38:14 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: TYPE

Document emailed to ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co for signature

2026-06-11 - 2:38:16 PM GMT

Email viewed by ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co

2026-06-11 - 2:39:05 PM GMT

Signer ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co entered name at signing as Ricardo A. Gastelbondo

2026-06-11 - 2:39:36 PM GMT

Document e-signed by Ricardo A. Gastelbondo (ricardo.gastelbondo@fiducoldex.com.co)

Signature Date: 2026-06-11 - 2:39:38 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: IMAGE

Agreement completed.

2026-06-11 - 2:39:38 PM GMT

Adobe Acrobat Sign