

000000

CONTRATO No DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

Entre los suscritos a saber: **GILBERTO QUINCHE TORO**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.497.294 expedida en Bogotá D.C., quien en calidad de **PRESIDENTE**, nombrado mediante Decreto 2046 del 10 de junio de 2008 posesionado según acta No. 1810 de junio 12 de 2008, debidamente autorizado y posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, obra en nombre y Representación Legal de **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** que por escritura pública Nro. 1260 de fecha octubre 25 de 2008 de la Notaría 74 de Bogotá, inscrita el 30 de octubre de 2008, en el libro IX bajo el Nro. 1252868., empresa industrial y comercial del Estado que para los efectos del presente Convenio se denominará **LA ADMINISTRADORA** con Nit 860.011.153-6, e **IGNACIO HERNANDO ZULOAGA SEVILLA**, identificado con cédula de ciudadanía número 79.142.476 de Bogotá D.C., quien obra en su carácter de Representante Legal del **BANCO DE OCCIDENTE S.A.**, entidad bancaria legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Cali, todo lo cual consta en el Certificado de Personería Jurídica y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, que en adelante se denominará **LA ENTIDAD PAGADORA**, celebramos el presente **CONVENIO** de Prestación de Servicios Especiales Financieros para el pago de pensiones que se registrará por las cláusulas que más adelante se señalan, previas las siguientes consideraciones: a) Que la Vicepresidencia de Operaciones justificó la elaboración del presente **CONVENIO** manifestando que administra como Compañía de Seguros las nóminas de Pensionados de los ramos previamente aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia y debe cumplir con sus obligaciones que son: el procedimiento e inclusión mensual de novedades a la nómina de pensionados y el pago de éstos a través de la red bancaria; así mismo señaló que es importante resaltar que la Ley 700 del 2001 y la ley 952 de 2005, establecieron la obligación para todos los operadores públicos y privados del Sistema General de Pensiones que tengan a su cargo el giro y el pago de las mesadas pensionales de consignar la mesada correspondiente a cada pensionado en la entidad financiera que el beneficiario propendiendo que **LA ENTIDAD PAGADORA** tenga sucursal bancaria en la localidad donde se efectúa regularmente el pago y en la cual tenga su cuenta corriente o de ahorros, si este así lo decide. Por lo tanto **LA ADMINISTRADORA** debe procurar la celebración de **CONVENIOS** con el mayor número de entidades bancarias posibles teniendo en cuenta que se debe contar con suficientes cupos para el pago de mesadas dado el incremento mensual de pensionados, así mismo se pretende brindar al pensionado mayores opciones de escogencia de la entidad bancaria donde desee que se le efectúe el pago. b) Que el presente **CONVENIO** se rige por las normas de derecho privado, teniendo en cuenta que **POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, Empresa Industrial y Comercial del Estado en virtud de la Ley 1150 de 2007, tiene Régimen de excepción frente a la aplicación del Estatuto General de Contratación. Igualmente se rige por lo establecido en la Ley 100 de 1993, ley 700 de 2001 y demás normas aplicables sobre la materia. c) Que **LA ADMINISTRADORA** solicitó varias ofertas para seleccionar las entidades bancarias aptas para realizar el pago de las **MESADAS PENSIONALES** de sus pensionados a nivel nacional. e) Que la supervisión de la ejecución de las obligaciones derivadas con la suscripción este **CONVENIO** la ejercerá **LA ADMINISTRADORA** a través del Vicepresidente de Operaciones y el Vicepresidente Financiero y Administrativo, de conformidad con la Resolución Interna de **LA ADMINISTRADORA** No. 359 de 2009 a través de la cual se establecieron las obligaciones de los supervisores de los Convenios. Que conforme a lo anterior las partes acuerdan:

CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO: **LA ENTIDAD PAGADORA**, se compromete con **LA ADMINISTRADORA** a atender el pago oportuno de las mesadas pensionales por invalidez, vejez rentas vitalicias, conmutaciones pensionales o sobrevivientes a cargo de **LA ADMINISTRADORA**, incluyendo los retroactivos y traslados de cuenta, a partir del primer día hábil de cada mes. Dichos pagos se realizarán por medio de alguna de las siguientes modalidades: 1) Mediante abono a cuenta de ahorros propias, para el pago de pensionados, la cual será asignada por **LA ENTIDAD PAGADORA** a cada pensionado o beneficiario, una vez realizado los procedimientos definidos por

CONTRATO No 0000600 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

LA ENTIDAD PAGADORA, para tal fin. 2) Mediante Pago por ventanilla a través de las CENTRALES DE PAGO A PENSIONADOS habilitadas por LA ENTIDAD PAGADORA.

PARÁGRAFO PRIMERO: Podrá considerarse el abono a cuentas de ahorro personales de los pensionados que la aporten. Para la cual LA ADMINISTRADORA y LA ENTIDAD PAGADORA previa verificación de la titularidad de la misma, deberá establecer una política de pago mediante abono a la cuenta reportada por EL PENSIONADO, quien a su vez deberá ser el único titular de la misma.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago se realizará con el abono en la cuenta del pensionado o beneficiario, en las oficinas a nivel nacional, establecidas por LA ENTIDAD PAGADORA.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando la modalidad de pago sea a través de pago por ventanilla a través de las centrales de pago a pensionados habilitadas por LA ENTIDAD PAGADORA; LA ENTIDAD PAGADORA realizará los pagos a partir del primer (1) día hábil de cada mes o de cada quincena, en los días de atención al público, según los horarios que tengan establecidos en las respectivas oficinas y determinará el calendario de pagos según el número de personas a atender, dependiendo de la capacidad instalada en cada oficina, término que en todo caso no podrá superar el décimo (10) día hábil de cada mes o quincena.

PARÁGRAFO CUARTO: A través del presente Convenio, LA ADMINISTRADORA efectuará pagos correspondientes a Ingresos nuevos, retroactivos o notas debito.

CLÁUSULA SEGUNDA - ENTREGA DE FONDOS Y RECIPROCIDAD DEL SERVICIO PACTADO: Las partes han convenido pactar como reciprocidad de los servicios prestados por parte de LA ENTIDAD PAGADORA, la suma resultante de la totalidad de los pagos que deba efectuar LA ADMINISTRADORA a los beneficiarios de pago en desarrollo del presente Convenio. La suma total deberá ser consignada como mínimo con diez (10) días calendario de antelación al primer día hábil de cada mes en la cuenta Corriente No. 260001367 abierta por LA ADMINISTRADORA en el Banco de Occidente.

La entrega de fondos se realizara en la ciudad de Bogotá, vía ACH o a través de mecanismos similares, el valor consolidado equivalente a la totalidad de pagos a cargo de LA ADMINISTRADORA de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, que hacen parte integral del presente convenio. LA ENTIDAD PAGADORA no será responsable por las consignaciones tardías o incompletas que haga LA ADMINISTRADORA, ni por las diferencias que se presenten entre el valor que LA ADMINISTRADORA autoriza pagar al pensionado o beneficiario, y el que efectivamente este último deba o espere recibir.

CLÁUSULA TERCERA - NATURALEZA DE LOS FONDOS: Los recursos depositados por LA ADMINISTRADORA en desarrollo de la cláusula anterior, son del patrimonio de pensiones con destinación exclusiva a PAGO DE MESADAS PENSIONALES y le aplican las normas, exenciones tributarias y procedimientos que regulan la materia. La cuenta estará exenta de cualquier gravamen, incluido el gravamen a los movimientos financieros y además LA ENTIDAD PAGADORA no podrá realizar débitos sobre la cuenta corriente No. 260001367 designada para el manejo de recursos por ningún concepto diferente al pago de la nómina, incluidas comisiones por la prestación del servicio objeto del presente Convenio, aún en los casos en que LA ADMINISTRADORA tenga obligaciones en cobro normal o vencido. Los dineros depositados en esta cuenta de conformidad con el artículo 134 de la ley 100 de 1.993 son inembargables, y por lo tanto ésta disposición legal deberá ser informada a juzgados que notifiquen la práctica de una medida cautelar sobre los recursos de la cuenta mencionada. De cualquier manera, la actuación de LA ENTIDAD PAGADORA frente a la aplicación de los embargos deberá estar sujeta a las normas

CONTRATO No. 1000600 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

aplicables e instrucciones pertinentes recibidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. LA ENTIDAD PAGADORA debe asumir el control de la cuenta y por lo tanto, debe disponer de los mecanismos y controles que garanticen la seguridad de los recursos y responderá ante LA ADMINISTRADORA por su adecuado manejo y control. LA ENTIDAD PAGADORA mensualmente informará en forma completa, total y precisa a la Gerencia de Tesorería de LA ADMINISTRADORA sobre los movimientos y saldos de la cuenta.

CLÁUSULA CUARTA - ARCHIVOS DE INFORMACIÓN: Con el fin de dar cumplimiento a la Circular 052 de 2007 expedida por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, en referencia a los Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios, LA ADMINISTRADORA se compromete a entregar de manera mensual los archivos, de dispersión de pagos, archivos de novedades que llegaren a ser necesarios así como la forma de entrega, los tiempos y las estructuras requeridas de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS que hacen parte integral del presente convenio. De igual manera LA ENTIDAD PAGADORA se comprometerá a entregar de manera oportuna y con la calidad requerida de acuerdo a lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, que hacen parte integral del presente convenio los archivos de información correspondientes a, reintegros por mesadas pensionales no cobradas, y los demás que fueran necesarios para el correcto funcionamiento operativo del proceso de pago a pensionados. La periodicidad y estructuras se encontrarán discriminadas en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS que hacen parte integral del presente convenio.

CLÁUSULA QUINTA - APERTURA DE CUENTAS: A) LA ENTIDAD PAGADORA abrirá una Cuenta de Ahorros individual Y EXCLUSIVA PARA PAGO DE PENSIONADOS con la información suministrada por LA ADMINISTRADORA. Para la legalización de la apertura de las cuentas de ahorros de que trata esta cláusula los pensionados de LA ADMINISTRADORA deberán acreditar ante LA ENTIDAD PAGADORA la calidad de tal. Las cuentas se deben abrir única y exclusivamente a nombre del beneficiario de la pensión. El titular de la cuenta debe ser el mismo titular de la pensión y no se podrán hacer abonos a cuentas colectivas para el pago de la pensión. Para la apertura de esta cuenta no será obligatorio ningún depósito inicial y en ella se registrará únicamente una firma. Dicha cuenta debe quedar marcada EXCLUSIVA para el pago de las mesadas pensionales en el sistema de LA ENTIDAD PAGADORA. En caso de que se haga entrega de tarjeta débito al pensionado sobre la cuenta de ahorros, debe quedar establecido que la misma es personal e intransferible, por lo cual LA ENTIDAD PAGADORA entregará un NIP o clave secreta. LA ENTIDAD PAGADORA no asume ninguna responsabilidad por el incumplimiento al reglamento de la cuenta de ahorros de LA ENTIDAD PAGADORA por parte del pensionado.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos del presente CONVENIO, no habrá lugar a la apertura de nuevas cuentas a nombre de los pensionados a quienes actualmente se les está cancelando la mesada pensional. La apertura de cuenta aplica para los pensionados que se vinculen con posterioridad a la suscripción del presente CONVENIO.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los pensionados o beneficiarios de la pensión, pueden solicitar a LA ENTIDAD PAGADORA la entrega del talonario o de la tarjeta débito a un tercero autorizado, para lo cual se requerirá la presentación personal del pensionado y demás documentos requeridos por LA ENTIDAD PAGADORA. A estas transacciones se les aplicará las tarifas vigentes por LA ENTIDAD PAGADORA, conforme a lo dispuesto en el Artículo 879 del Estatuto Tributario, adicionado por el artículo 1 de la Ley 633 de 2000, modificado su numeral 14 por el artículo 42 de la Ley 1111 de 2006, que en su inciso 3 reza (...) "Los retiros efectuados de cuentas de ahorro especial que los pensionados abran para depositar el valor de sus mesadas pensionales y hasta el monto de las mismas, cuando estas sean equivalentes a cuarenta y un (41) Unidades de Valor Tributario, UVT, o menos, están exentos del Gravamen a los Movimientos Financieros" B) La

CONTRATO No 0006000 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

cuenta solo debe permitir abonos de mesadas pensionales de LA ADMINISTRADORA, la cuenta no admitirá la afiliación del servicio de débito automático o pagos pre autorizados, por ser exclusiva para pago de pensiones y facilitar los controles de los dineros en las cuentas respectivas. C) El pensionado deberá presentarse personalmente ante LA ENTIDAD PAGADORA, al menos una vez cada tres meses. LA ENTIDAD PAGADORA contabilizará la fecha próxima de presentación personal del pensionado tomando como base la fecha anterior en el que éste se ha presentado personal en las oficinas de la ENTIDAD PAGADORA. D) LA ENTIDAD PAGADORA podrá utilizar el sistema biométrico para el control de identificación del pensionado beneficiario del pago. E) Cuando la cuenta del Pensionado sea Personal, el manejo de la cuenta se hará con las políticas que tenga estipuladas LA ENTIDAD PAGADORA.

CLÁUSULA SEXTA - PROCESO DE PAGOS: Para el pago de las prestaciones económicas en la modalidad de abono en cuenta, estas deben ser canceladas a los beneficiarios indicados a LA ENTIDAD PAGADORA mediante comunicación escrita por parte de LA ADMINISTRADORA.

PARÁGRAFO PRIMERO - PAGOS A MENORES DE EDAD Y PERSONAS CON INCAPACIDAD MENTAL: Para el caso de menores de edad y personas declaradas inhábiles, LA ENTIDAD PAGADORA deberá exigir, para la apertura de la cuenta pagadora, para la entrega de la tarjeta débito y su correspondiente clave secreta, como para el pago de mesadas, la presentación de la carta de reconocimiento emitida por ADMINISTRADORA, donde se indique el nombre y documento del representante de los menores o de la persona declarada incapaz.

PARÁGRAFO SEGUNDO - PAGO A TERCERAS PERSONAS: Cuando el beneficiario de una prestación, por abono en cuenta, en desarrollo de este CONVENIO desee hacer retiros por intermedio de terceras personas, LA ENTIDAD PAGADORA le exigirá el poder específico o autorización respectiva, la cual debe ser expresa para la mesada que se cobra, sin exceder el cobro de más de tres (3) mesadas; tanto el poder o autorización deben ser autenticados o emitidos respectivamente, por un notario público o en su defecto por la autoridad Administrativa, Judicial o por Autoridad Policiva del lugar de domicilio del pensionado. Para el caso de pensionados que residan en el exterior, LA ENTIDAD PAGADORA exigirá los siguientes documentos necesarios para el pago de la pensión: autorización autenticada remitida por el pensionado detallando las mesadas que se van a cobrar y certificado de supervivencia expedido por el consulado de Colombia en el respectivo país, con una vigencia no mayor a seis (6) meses, cuando el certificado sea emitido por consulado no debe ser refrendado ante la Oficina de Legalizaciones de el Ministerio de Relaciones Exteriores, o en su defecto los certificados de supervivencia deben ser expedidos por notario del lugar de residencia con sello o estampilla de APOSTILLE por parte del respectivo país. Debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 22 de la Ley 019 de 2012; "Art. 22 ACREDITACION DE LA FE DE VIDA (SUPERVIVENCIA) DE COONACIONALES FUERA DEL PAIS. En todos los casos, la fe de vida (supervivencia) de los connacionales fuera del país, se probará ante las entidades que forman parte del Sistema General de Seguridad Social Integral, cada seis (6) meses. Se podrá acreditar mediante documento expedido por parte de la autoridad pública del lugar sede donde se encuentre el connacional en el que se evidencie la supervivencia. Los trámites de apostillaje se podrán realizar ante el consulado de la respectiva jurisdicción, a través de medios electrónicos o correo postal, conforme a lo establecido en el presente Decreto y en el reglamento que expida el Gobierno Nacional. Parágrafo. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, los connacionales se deberán presentar una vez al año al consulado de la respectiva jurisdicción donde residan para acreditar su supervivencia. El certificado de fe de vida (supervivencia) el cual se presume auténtico, se remitirá por parte de las autoridades consulares a través de medios electrónicos, a la entidad del Sistema General de Seguridad Social Integral que indique el ciudadano."

CONTRATO No 00600 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

CLÁUSULA SEPTIMA – ENROLAMIENTO: LA ENTIDAD PAGADORA deberá efectuar los ajustes necesarios, con el fin de realizar el proceso de enrolamiento a los pensionados que cobran su mesada a través de abono en cuenta, dicho proceso podrá ser avalado por LA ADMINISTRADORA y LA ENTIDAD PAGADORA, la cual también se obliga a realizar los ajustes del caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: LA ENTIDAD PAGADORA podrá contratar los servicios de un tercero para efectuar el proceso de enrolamiento y las partes acordarán un plan de trabajo por cada sitio de pago.

CLÁUSULA OCTAVA - ORDENES DE NO PAGO: Cada vez que la Vicepresidencia de Operaciones o cualquier área de LA ADMINISTRADORA incluyendo sus Regionales o Sucursales pertenecientes detecten alguna irregularidad en pagos que ya se encuentren autorizados, LA ADMINISTRADORA emitirá orden de no pago según sea el caso, producto de las diferentes auditorías practicadas a los ingresos y demás novedades, la cual será notificada mediante oficio. Esta deberá ser acatada apenas se tenga conocimiento por parte de LA ENTIDAD PAGADORA, quedando obligada LA ENTIDAD PAGADORA a reintegrar inmediatamente los valores objeto de la comunicación.

PARÁGRAFO PRIMERO: LA ENTIDAD PAGADORA, queda libre de toda responsabilidad frente a estas órdenes. Además deberá manifestar que cualquier inquietud, queja o reclamo será atendida por las dependencias de LA ADMINISTRADORA. También queda libre de responsabilidad si la comunicación que ordena el no pago de recursos, llega después de haber realizado el giro.

CLÁUSULA NOVENA – COMPROBANTES DE PAGO: Serán a cargo de LA ADMINISTRADORA; la expedición y los tiempos de entrega serán especificados en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, que hacen parte integral del presente convenio.

PARÁGRAFO PRIMERO: No obstante LA ENTIDAD PAGADORA si así lo estima conveniente puede hacer la emisión de los volantes previo acuerdo de las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA - PROCESO DE REINTEGROS: Cuando haya transcurrido más de tres meses sin que el Pensionado se haya presentado en las oficinas de la ENTIDAD FINANCIERA y exista un pago pendiente o un saldo en la cuenta individual de dicho pensionado, LA ENTIDAD PAGADORA debe efectuar el reintegro a LA ADMINISTRADORA de las mesadas no cobradas, y únicamente de los valores correspondientes al abono de las mesadas pensionales o de los retroactivos efectuados por LA ADMINISTRADORA, tal como lo ordena la Superintendencia Financiera. Dicho reintegro se realizará a través de abono a la cuenta de LA ADMINISTRADORA, mecanismo acordado previamente. El detalle de los reintegros efectuados deberá cumplir con el diseño establecido por la Vicepresidencia de Operaciones de LA ADMINISTRADORA. LA ENTIDAD PAGADORA se libera de responsabilidad si antes de los tres meses de efectuar el control de supervivencia, LA ENTIDAD PAGADORA abona la pensión en la cuenta del pensionado y este fallece en ese lapso, sin que los parientes del pensionado o LA ADMINISTRADORA le informen sobre la muerte. LA ENTIDAD PAGADORA al ser informada por los familiares o por LA ADMINISTRADORA debe proceder de forma inmediata con el bloqueo de la cuenta, instrucción que debe ser impartida a todas las oficinas, a fin de que se proceda con la devolución de las mesadas consignadas con posterioridad a la fecha de fallecimiento del titular de la cuenta a LA ADMINISTRADORA en el proceso masivo de reintegros del mes siguiente a la fecha en que tuvo conocimiento del fallecimiento. En el evento que LA ADMINISTRADORA requiera para establecer el pago de mesadas de fallecidos el movimiento de las cuentas, LA ENTIDAD PAGADORA debe facilitarle los soportes correspondientes a dichos movimientos.

0 0 0 0 0 0

CONTRATO No DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

PARÁGRAFO PRIMERO: LA ENTIDAD PAGADORA no deberá efectuar pago, a ninguna persona que se presente a reclamar las mesadas de pensionados que hayan fallecido, estos recursos deben ser reintegrados a LA ADMINISTRADORA inmediatamente, para proseguir con los trámites a lugar. El pensionado debe dirigirse a LA ADMINISTRADORA para la reactivación del pago, valor que será nuevamente calculado y girado por LA ADMINISTRADORA. Dicho valor incluirá el monto del reintegro por parte de LA ENTIDAD PAGADORA a LA ADMINISTRADORA más las mesadas que no habían ingresado a LA ENTIDAD PAGADORA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - SUPERVIVENCIAS: El mecanismo utilizado por LA ENTIDAD PAGADORA para llevar el control de supervivencia será mediante control biométrico y con presentación en oficina, durante los 10 días previstos para el pago, el pensionado debe presentarse en las instalaciones físicas con su documento de identificación.

En la modalidad de pago por abono en cuenta, cuando el pensionado no se haya presentado personalmente en la oficina durante el término de tres meses, LA ENTIDAD PAGADORA debe efectuar el reintegro únicamente por las mesadas abonadas con posterioridad a los tres meses contados antes de su última presentación personal que correspondan al giro de la mesada pensional o retroactivos, es decir, que LA ENTIDAD PAGADORA no puede reintegrar la totalidad de los saldos existentes en la cuenta en el momento de ejecutar el proceso de reintegro. Dicho Reintegro se efectuará a través de abono en cuenta o de otro mecanismo acordado previamente y por escrito entre las partes a favor de LA ADMINISTRADORA. El reintegro deberá ser consignado a LA ADMINISTRADORA mínimo una vez (1) al mes. El detalle sobre estas cuentas deberá ser enviado a LA ADMINISTRADORA a través del medio designado para tal efecto, e inmerso en los acuerdos de niveles de servicio del presente Convenio y de acuerdo a lo establecido en la Circular No. 052 de la Superintendencia Financiera.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSICIONES ESPECIALES: Para el correcto funcionamiento del procedimiento de pagos de mesadas y Recursos a los pensionados y/o Beneficiarios, se deberá tener especial cuidado con las disposiciones que a continuación se enuncian A) Embargos a cuentas de Pensionados y/o Beneficiarios de Prestaciones: Si bien es cierto que por regla general los recursos pensionales son inembargables; el numeral 5 del artículo 134 de la ley 100 de 1993, crea dos situaciones excepcionales en las cuales los recursos de los pensionados o beneficiarios pueden ser embargados: *"Las pensiones y demás prestaciones que reconoce esta Ley, cualquiera que sea su cuantía, salvo que se trate de embargos por pensiones alimenticias o créditos a favor de cooperativas, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia."* Si derivado de alguna de estas dos situaciones, alguna autoridad competente ordena la aplicación de medida cautelar, sobre alguna de las cuentas destinadas al pago exclusivo de los pensionados o beneficiarios de prestaciones de ADMINISTRADORA, LA ENTIDAD PAGADORA procederá a aplicar el embargo. De cualquier manera, la actuación de EL BANCO frente a la aplicación de los embargos deberá estar sujeta a las normas aplicables e instrucciones pertinentes recibidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. B-) Notas Aclaratorias a las Cartas de Reconocimiento: en el evento de presentarse alguna inconsistencia (Nombres, Apellidos y Numero de Documentos de Identificación) en los actos administrativos o Cartas de Reconocimiento, LA ENTIDAD PAGADORA debe exigirle al pensionado una nota aclaratoria a la Carta de Reconocimiento. No se deben aceptar Transcripciones a mano por parte de los notificadores, sino que la misma debe venir debidamente firmada por el mismo funcionario que la emitió o quien haga sus veces. C-) Calidad del Servicio: LA ENTIDAD PAGADORA además de efectuar el pago de mesadas pensionales de manera oportuna y eficaz, siempre deberá propender por un trato cordial, humanitario y digno a nuestros pensionados, adultos mayores y discapacitados cubiertos con el objeto del presente Convenio .

10 0 0 6 0 0

CONTRATO No DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD PAGADORA: 1) Pagar las prestaciones a las que hace referencia la cláusula primera del presente convenio, a partir del primer (1er) día hábil de cada mes, entendiéndose que para esta fecha ya hayan sido recibidas por parte de LA ENTIDAD PAGADORA las transferencias realizadas por parte de LA ADMINISTRADORA. 2) LA ENTIDAD PAGADORA prestará el servicio en los días de atención al público y en los horarios que tenga establecidos en las respectivas oficinas. 3) Entregar a los beneficiarios de pensión el volante de pago suministrado por LA ADMINISTRADORA, en el cual se detallan los devengados y deducciones de las respectivas mesadas, cuando estos se acerquen a reclamarlos en la oficina pagadora correspondiente 4) Realizar el proceso de control de supervivencia establecida por las partes mediante presentación personal para lo cual se exigirá la plena identificación del afiliado. Del proceso de control de supervivencia debe quedar un registro en LA ENTIDAD PAGADORA indicando la fecha del mismo. 5) LA ENTIDAD PAGADORA designará una persona encargada de recibir y tramitar los reclamos hechos por LA ADMINISTRADORA relacionados con solicitud de mesadas o pagos realizados. Responderá ante LA ADMINISTRADORA en todos los casos en que se registren pagos indebidos de mesadas, siempre y cuando estos pagos se realicen por negligencia u omisión por parte de los funcionarios de LA ENTIDAD PAGADORA, cuando se registren pagos indebidos de mesadas, (sin verificación de supervivencia, o por no exigir el poder o la autorización cuando se trate de terceros), no obstante haber recibido información sobre el fallecimiento del beneficiario de la pensión. Así mismo cuando LA ADMINISTRADORA le haya entregado la información correcta y LA ENTIDAD PAGADORA haya efectuado el pago a persona diferente. LA ENTIDAD PAGADORA se comprometerá a utilizar todos los medios Técnicos y Tecnológicos que tenga a su alcance, para verificar la pertinencia de los pagos, la identidad de las personas que se acerquen a cobrar sus prestaciones y la idoneidad y veracidad de los documentos que presenten para hacer efectivo la cancelación de los mismos. 6) Reintegrar a LA ADMINISTRADORA de acuerdo con lo establecido, el valor únicamente por mesadas y retroactivos girados por LA ADMINISTRADORA de aquellos que no realizaron el proceso de presentación y cobro ante LA ENTIDAD PAGADORA. 7) Entregar al beneficiario de pensión un soporte de pago. 8) Entregar a LA ADMINISTRADORA el día 20 de cada mes o hábil siguiente, un archivo que contenga la identificación de las mesadas, que no cumplen con el proceso de verificación de supervivencia y las no cobradas, de los pensionados de acuerdo al diseño establecido por la Vicepresidencia de Operaciones de LA ADMINISTRADORA, adelantando el proceso de neteo sobre los valores a reintegrar. 9) Garantizar la custodia, guarda y seguridad de todos los datos y documentos aportados por LA ADMINISTRADORA y los pensionados, por el término que legalmente corresponda cumplir a LA ENTIDAD PAGADORA para la conservación de documentos. 10) LA ENTIDAD PAGADORA atenderá las investigaciones en las que sean requeridas en los casos de denuncias penales, aportando los documentos y soportes que requieran las autoridades para esclarecer las mismas. 11) Contar con un plan de contingencia para asegurar que el pago de las mesadas pensionales no se interrumpa de forma definitiva.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRADORA: 1) Entregar a LA ENTIDAD PAGADORA, por el sistema ACH o mecanismos similares, 10 días calendario, antes del primer día hábil de pago, el valor de la totalidad de las mesadas que se pagarán mensualmente, para garantizar que el pago se iniciará el primer día hábil del mes siguiente. 2) Realizar el envío de los archivos planos que contienen la información de pago de pensionados, a través del Canal definido en los acuerdos de niveles de servicio, cumpliendo con los criterios de Seguridad y Calidad de la Información de acuerdo con lo establecido en la Circular No. 052 de 2007 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y de las estructuras acordadas por las partes, teniendo en cuenta: a) Aperturas de cuentas antes del inicio de los pagos; b) Archivo plano contiene la relación de los pagos a realizar, este envío debe realizarse con una antelación de cinco (5) días al primer día hábil del mes siguiente; c) Volantes de pago, según lo establecido en la

000600

CONTRATO N° DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

cláusula novena del presente contrato. 3) LA ADMINISTRADORA será responsable por las consignaciones tardías o incompletas que realice. 4) LA ADMINISTRADORA a través de la Vicepresidencia de Operaciones, informará al Gerente de cuenta de LA ENTIDAD PAGADORA la relación de firmas autorizadas para suscribir resoluciones o cartas de reconocimiento; LA ENTIDAD PAGADORA será responsable de trasladar dicha información a sus sucursales. 5) LA ADMINISTRADORA atenderá las investigaciones que sean necesarias en los casos de denuncias penales, aportando los documentos y soportes que requieran las autoridades para establecer las mismas. 6) LA ADMINISTRADORA designará una persona encargada de recibir y tramitar los reclamos relacionados con solicitud de mesadas o pagos realizados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SANCIONES: 1) El incumplimiento por parte de LA ENTIDAD PAGADORA en el plazo establecido para la devolución de las mesadas no cobradas y con las especificaciones técnicas requeridas en los archivos planos, dará lugar a una sanción calculada a la tasa de interés D.T.F. nominal mes vencido, del respectivo mes de retardo, por cada mes o fracción de mes, liquidada sobre el valor de las mesadas no cobradas y no informadas oportunamente. 2) El incumplimiento por parte de LA ENTIDAD PAGADORA en el pago de las mesadas no canceladas oportunamente, dará lugar a la sanción anterior, la cual se podrá aplicar siempre y cuando LA ADMINISTRADORA haya entregado el dinero y la información respectiva dentro de los plazos fijados en condiciones técnicas óptimas. 3) El incumplimiento por parte de LA ADMINISTRADORA en la compensación de los días de atraso al término de los (3) meses de haberse dado esta situación, dará lugar a una sanción calculada a la tasa de interés del D.T.F. nominal mes vencido, del respectivo mes, por cada día de mora en la entrega del dinero.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para el cálculo de las sanciones contempladas en esta cláusula, se utilizará la tasa de intereses del D.T.F. nominal, mes vencido o su equivalente en cualquier tipo de unidad de valor idónea para realizar el cálculo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El valor de la sanción se consignará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la legalización de la cuenta de cobro respectiva, en la cuenta que para el efecto definan cada una de las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: LA ENTIDAD PAGADORA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda suceder durante la ejecución del CONVENIO. Para los casos especiales en donde LA ENTIDAD PAGADORA por fallas en los sistemas de comunicación, en los equipos de computación, en el fluido eléctrico, o por fuerza mayor como cierre por huelga, paro, conmoción civil y acciones de autoridad o de movimientos subversivos, LA ENTIDAD PAGADORA debe informar de manera inmediata a la Vicepresidencia de Operaciones de LA ADMINISTRADORA a fin de realizar los informes sobre los sucesos y evitar las sanciones para LA ENTIDAD PAGADORA, a que haya lugar por parte de LA ADMINISTRADORA en el cumplimiento del CONVENIO.

PARÁGRAFO PRIMERO: En todo caso, si llegare a ocurrir alguno de los sucesos descritos en el parágrafo anterior, LA ENTIDAD PAGADORA deberá contar inmediatamente, con un plan de contingencia que asegure que los pagos de las mesadas pensionales no se interrumpirán por un periodo mayor a 12 horas. Dicho plan, debe ser aprobado por LA ADMINISTRADORA a la firma del CONVENIO. Así mismo se obliga a: 1) Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y de recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a la ADMINISTRADORA. 2) Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados. 3) Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del Convenio en términos de evidencias; integración con la estrategia global de continuidad del negocio de LA ADMINISTRADORA, previo

10 006 0 0

CONTRATO No. 10 006 0 0 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

acuerdo entre LA ADMINISTRADORA y LA ENTIDAD PAGADORA, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que LA ADMINISTRADORA requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio de LA ENTIDAD PAGADORA. 4) Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a LA ADMINISTRADORA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: LA ENTIDAD PAGADORA se compromete a tener planes de contingencia y continuidad del servicio, ante la ocurrencia de cualquier imprevisto que pueda sucederse en la ejecución del presente Convenio. Así Mismo se obliga a: 1. Mostrar evidencia de la documentación actualizada de un plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres que soporte los servicios prestados a LA ADMINISTRADORA. 2. Desarrollar, ejecutar y evidenciar un plan de pruebas anual que respalde la efectividad de los planes de continuidad documentados. 3. Atender las solicitudes relacionadas con contingencia y continuidad a petición de los supervisores del Convenio en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de LA ADMINISTRADORA Compañía de Seguros S.A., previo acuerdo entre LA ADMINISTRADORA y LA ENTIDAD PAGADORA, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que LA ADMINISTRADORA Compañía de Seguros S.A. requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio LA ENTIDAD PAGADORA. 4. Mantener debidamente actualizados y probados sus planes de continuidad y recuperación conforme a los cambios de su organización, que de alguna manera afecten los servicios prestados a LA ADMINISTRADORA Compañía de Seguros S.A.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA - SUPERVISIÓN: El control y la vigilancia en la ejecución de este CONVENIO la ejercerá LA ADMINISTRADORA a través del Vicepresidente de Operaciones y el Vicepresidente Financiero y Administrativo. LA ENTIDAD PAGADORA prestará toda la colaboración que LA ADMINISTRADORA requiera para efectos de auditorías o controles tendientes a verificar el cumplimiento del presente CONVENIO.

CLÁUSULA DECIMA OCTAVA - EXCLUSIÓN DE LA RELACION LABORAL: Se deja expresa constancia que el presente acuerdo no constituye Convenio de trabajo entre las partes, ni entre LA ADMINISTRADORA y los dependientes de LA ENTIDAD PAGADORA designados para ejecutar el objeto de este CONVENIO, por lo tanto, los costos y riesgos de la contratación de los empleados los asume LA ENTIDAD PAGADORA bajo su exclusiva responsabilidad.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA - SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: En caso de presentarse controversias o diferencias en la ejecución del CONVENIO, se recurrirá en primera instancia a los mecanismos alternativos de solución de conflictos de acuerdo con los procedimientos legales establecidos por las normas vigentes, como lo son los mecanismos de solución de controversias previstos en el artículo 68 de la ley 80 de 1993. Para los casos eminentemente técnicos se recurrirá al peritaje definitivo consagrado en los artículos 73 y 74 de la Ley 80 de 1993. En caso de no llegar a un acuerdo en alguno de estos mecanismos, el juez del CONVENIO será la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: LA ENTIDAD PAGADORA manifiesta con la suscripción del presente CONVENIO que no se encuentra incurso en alguna causal de inhabilidad o incompatibilidad prevista en la Ley que le impida celebrar y ejecutar este CONVENIO y que en caso de sobrevenir alguna durante el desarrollo del mismo, procederá conforme lo dispone el artículo 9 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 5 del Acuerdo No. 450 del 21 de mayo de 2008.

CONTRATO N° 00600 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - GARANTÍAS. Con el fin de avalar el cumplimiento de las obligaciones del presente Convenio, LA ENTIDAD PAGADORA se compromete a constituir a su costa y en favor de ADMINISTRADORA, garantía única consistente en una póliza expedida por una Compañía de Seguros legalmente autorizada para funcionar en Colombia, o en una garantía bancaria, la cual se entenderá vigente hasta la liquidación del Convenio, si a ello hubiere lugar, y hasta la prolongación de sus efectos, de conformidad con el Decreto 4828 de 2008 y su modificatorio 2493 de 2009. La Garantía Única deberá amparar los siguientes riesgos: **a) Cumplimiento del Convenio**, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor de las sumas mensuales a pagar por concepto de mesadas pensionales, y por un término de duración equivalente al plazo del mismo y cuatro (4) meses más. **b) Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** Al personal que emplee LA ENTIDAD PAGADORA en la ejecución del Convenio, por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del Convenio, por un término de duración equivalente al plazo del mismo y tres (3) años más. **c) Póliza de infidelidad o global Bancaria.** LA ENTIDAD PAGADORA se compromete a presentar certificación de la aseguradora donde se incluya el cubrimiento y amparo del presente CONVENIO respecto de la póliza de infidelidad o global bancaria, así como remitir copia de la misma al supervisor del CONVENIO de LA ADMINISTRADORA para que sea revisada y aprobada por la Coordinación de Compras y Contratación. La aprobación de esta garantía es un requisito indispensable de legalización y ejecución del presente Convenio.

PARÁGRAFO PRIMERO: LA ENTIDAD PAGADORA se compromete a actualizar las pólizas de conformidad con lo establecido en el Artículo 12 del Decreto 4828 de 2008.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DURACIÓN DEL CONVENIO : Este CONVENIO tendrá una duración de un año el cual se renovará automáticamente si ninguna de las partes manifiestan por escrito lo contrario, quedando las partes facultadas para darlo por terminado, dando aviso a la otra parte por escrito con tres (3) meses de antelación. En este caso, LA ENTIDAD PAGADORA continuará atendiendo a los pensionados ya incorporados al sistema, en los mismos términos y condiciones del CONVENIO suscrito, hasta que LA ADMINISTRADORA los traslade a otra ENTIDAD PAGADORA, para lo cual tendrá un plazo de hasta tres (3) meses, a partir de la terminación. Además, la terminación en forma unilateral de cualquiera de las partes, no implica el pago de indemnización alguna. Cualquier modificación, reforma o prórroga que se pretenda hacer al presente CONVENIO y las obligaciones con él adquiridas, deberán ser acordadas por las partes y por escrito.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - CAUSALES DE TERMINACIÓN: El presente CONVENIO se terminará definitivamente y cesarán los servicios que se deriven del mismo por las siguientes causas: 1) El incumplimiento de una de las partes de las obligaciones del presente CONVENIO, a menos que la parte incumplida tome los correctivos del caso y la parte cumplida consienta con ellos. 2) El mutuo acuerdo entre las partes, 3) La fuerza mayor o el caso fortuito que imposibilite la continuación de la prestación de los servicios convenidos. 4) Cuando una de las partes manifiesten su intención de darlo por terminado dando aviso a la otra parte por escrito con tres (3) meses de antelación a la fecha en la cual se decida surta efecto dicha terminación, en los términos de la Cláusula Vigésima Segunda .

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - LIQUIDACIÓN: El presente CONVENIO será liquidado de común acuerdo por las partes dentro de los seis (6) meses siguientes a la terminación del mismo.

CONTRATO No 000600 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - NO EXCLUSIVIDAD: Toda vez que LA ADMINISTRADORA ha suscrito Convenios con otras entidades bancarias, en desarrollo de las mismas consideraciones tenidas en cuenta para éste, las partes acuerdan expresamente que no existe pacto de exclusividad alguna y por ello esta clase de Convenio puede suscribirse con otras entidades.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - CESIÓN DEL CONVENIO: LA ENTIDAD PAGADORA no podrá ceder el presente CONVENIO a persona natural o jurídica, nacional o extranjera alguna, sin el consentimiento previo y escrito de LA ADMINISTRADORA, pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA - CONFIDENCIALIDAD: LA ENTIDAD PAGADORA y LA ADMINISTRADORA se comprometen con el presente CONVENIO en establecer un acuerdo de confidencialidad, con el fin de salvaguardar la información de tipo reservada y confidencial que sea utilizada en virtud del presente.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA - INDEMNIDAD: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 931 del 18 de marzo de 2009, LA ENTIDAD PAGADORA mantendrá indemne a LA ADMINISTRADORA de cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA - NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICAS A SER APLICADAS: LA ENTIDAD PAGADORA se obliga a acatar los parámetros y exigencias establecidos en la reglamentación interna de LA ADMINISTRADORA en lo que corresponde a las normas de seguridad informática y físicas. Cualquier vulneración de dichas exigencias será causal de incumplimiento del Convenio, por lo cual LA ADMINISTRADORA podrá darlo por terminado y en caso dado exigir las garantías de que trata el presente documento, si es del caso, dará lugar al trámite de las sanciones penales y/o administrativas del caso.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA: Además de la confidencialidad a que se compromete LA ENTIDAD PAGADORA, en el evento que para la prestación del servicio LA ADMINISTRADORA deba entregar documentos o base de datos, será necesario que previo inicio de la ejecución del Convenio, se levante acta de entrega en la cual se detalle la clase de información que contiene y la cantidad y calidad de los mismos. Esta acta deberá ser suscrita por quien ejerza la supervisión del Convenio y el representante legal de LA ENTIDAD PAGADORA. Al final del plazo de ejecución, LA ENTIDAD PAGADORA deberá hacer devolución de los datos entregados y la base de los mismos, en las mismas condiciones que fueron entregados, so pena de incurrir LA ENTIDAD PAGADORA en incumplimiento del Convenio, salvo que durante la ejecución se haya hecho devolución previa de los mismos, o se haya ordenado la destrucción, caso en el cual deberá dejarse constancia en el acta de recibo que para tal efecto se suscriba.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de extraviarse documentos o información de la base de datos que le hayan sido entregadas a LA ENTIDAD PAGADORA, este deberá proceder a informar en forma inmediata a LA ADMINISTRADORA, a través de quien ejerce la supervisión del presente convenio, y en caso de ser necesario, formular la respectiva denuncia penal.



CONTRATO No 00600 DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Y EL BANCO DE OCCIDENTE S.A.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Es condición indispensable para poder liquidar el Convenio y ordenar el último pago a LA ENTIDAD PAGADORA, que se haya suscrito acta de devolución de documentos y base de datos en las condiciones establecidas en la presente cláusula.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA - AUDITORIAS: Teniendo en cuenta el objeto del presente Convenio, LA ENTIDAD PAGADORA en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del LA ADMINISTRADORA o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente Convenio.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN: LA ENTIDAD PAGADORA y el personal que utilice para el desarrollo de la presente aceptación, en todo momento tomarán las medidas necesarias para dar la suficiente seguridad a sus empleados y terceros. Se recomienda establecer actividades orientadas a la conservación del medio ambiente y a la implementación de sistemas de calidad.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA - MANUAL DE REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE CONTRATISTAS EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE: Acatar y cumplir con el Manual de Requisitos y Obligaciones de Contratistas en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente de LA ADMINISTRADORA. Para el cumplimiento del mismo, se hace entrega en medio magnético, el cual declara recibido con la suscripción del presente Convenio.

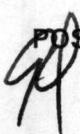
CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA - OBLIGACIONES FRENTE AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC: LA ENTIDAD PAGADORA, como proveedor, y quien ejerce una relación directa con el consumidor financiero, debe atender con especial prioridad y dar cumplimiento a las políticas diseñadas por LA ADMINISTRADORA., en referencia a la protección y atención del consumidor financiero y que enmarcada entre otros cubre aspectos tales como: 1) Mantener al interior de cada oficina, donde actúe el proveedor, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; 2) Adoptar sistemas manuales y tecnológicos para suministrar información adecuada, clara, completa, veraz, oportuna, cierta y comprensible; 3) Se fortalezcan y se apliquen los procedimientos para la atención de Quejas, Peticiones y reclamos. 4) Se propicie por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos y la capacitación al talento humano entre otros.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA- REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACION Y EJECUCIÓN: Este CONVENIO se perfecciona con la suscripción de las partes. Para su legalización, LA ENTIDAD PAGADORA deberá presentar las pólizas, de que trata la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA, al supervisor del Convenio y una vez aprobada por la Coordinación de Compras y Contratación se dará inicio a la ejecución del presente CONVENIO.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA- DOMICILIO: Para efectos de este CONVENIO, se acuerda como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. Para constancia los suscriben las partes, el ____ del mes de ____ del año _____:

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

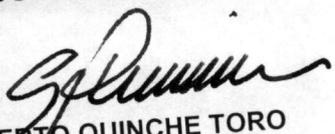
LA ENTIDAD PAGADORA

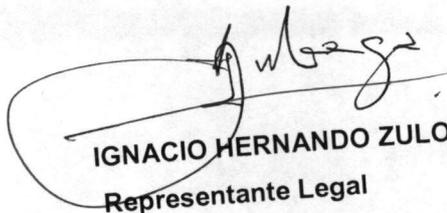


31 JUL 2012

000600
CONTRATO No
ESPECIALES FINANCIEROS ENTRE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Y EL
BANCO DE OCCIDENTE S.A.

DE 2012 PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS


GILBERTO QUINCHE TORO
PRESIDENTE


IGNACIO HERNANDO ZULOAGA SEVILLA
Representante Legal

000600

31 JUL 2012