

# **Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas**

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3	PRINCIPIOS DE ÉTICA.....	5
4	NORMAS DE CONDUCTA .....	6
4.1	Legalidad .....	6
4.2	Responsabilidad .....	6
4.3	Proporcionar al cliente información clara, veraz, completa y oportuna.....	7
4.4	Otorgar prioridad al interés del cliente.....	7
4.5	Conflicto de Intereses.....	7
4.6	Confidencialidad de la información .....	8
4.7	Uso indebido de información privilegiada .....	8
4.8	Manipulación de Mercado.....	9
4.9	Canales de Reporte.....	9
4.10	Actividades profesionales ajenas a la institución .....	10
4.11	Política en materia de inversiones personales .....	10
4.12	Regalos y gratificaciones .....	10
4.13	Representación de la Institución.....	11
4.14	Protección de los recursos de la Institución .....	11
5	PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES EN EL ÁMBITO LABORAL	
	12	
5.1	Relaciones entre los Empleados.....	12
5.2	Privacidad del Empleado .....	12
5.3	Relación con Proveedores .....	13
6	PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES.....	14
6.1	Integridad.....	14
6.2	Transparencia.....	14
6.3	Profesionalismo, Cuidado y Diligencia.....	14
6.4	Confidencialidad .....	15
6.5	Resolución de controversias .....	15
7	BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
	OFRECIDOS .....	16
7.1	Relacionamiento con el cliente: contratos.....	16
7.2	Transparencia en la información.....	16
7.3	Información a brindar al cliente en los servicios de asesoramiento	

7.4	Información a brindar al cliente en el servicio de referenciamiento .....	19
8	MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES.....	20
9	PREVENCIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO .....	21
10	RÉGIMEN SANCIONATORIO .....	22
11	DIFUSIÓN .....	24
12	DISPOSICIONES FINALES .....	24
13	ANEXOS .....	25
13.1	Anexo 1 .....	25
13.2	Anexo 2.....	26
13.2.1	MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y MANIPULACIÓN DE MERCADO .....	26

## 1 INTRODUCCIÓN

El Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas de Golden River S.A. (en adelante la Institución), aprobado por resolución de Directorio de fecha xxxxxx (que se adjunta como [Anexo 1](#)), establece los principios éticos y las normas de conducta que regirán el accionar de la Institución y su personal. Asimismo, el presente código determina un marco de referencia para la relación entre el cliente y los empleados, estableciendo las buenas prácticas referidas a los productos y servicios ofrecidos por la compañía.

El presente Código deberá revisarse y actualizarse, acompañando las estrategias de negocio, de modo de fortalecer la imagen corporativa y atendiendo a los cambios que se produzcan en el marco regulatorio aplicable.

Será competencia del Oficial de Cumplimiento velar por la actualización del Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas, así como promover su difusión entre el personal.

## 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas se aplicará con carácter obligatorio a todos los integrantes de la institución, incluso aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio y el Personal Superior.

El alcance se hará extensivo, asimismo, a los asesores externos y a cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vinculación con la institución, pueda afectar de alguna manera su reputación.

Será obligación de los empleados, la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en presente Código, debiendo canalizar las dudas o inquietudes respecto de su contenido con el Oficial de Cumplimiento.

### 3 PRINCIPIOS DE ÉTICA.

En el desarrollo de su actividad, la Institución y su personal deberán:

- Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética profesional.
- Actuar con integridad e imparcialidad.
- Observar las leyes y los decretos que rigen la actividad de asesoramiento de inversiones, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF).
- Informar al Banco Central del Uruguay (BCU) acerca de las infracciones a las regulaciones a que se hace mención en el punto anterior, cuando se tenga conocimiento de ello.
- Otorgar absoluta prioridad al interés del cliente, evitando los riesgos de conflictos de interés. Ante una situación de conflicto, se deberá actuar de manera justa e imparcial, evitando privilegiar a cualquier de las partes.
- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia, tanto a nivel interno de la organización como en materia de relacionamiento con los clientes y otros agentes con los que interactúen.
- Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- Proporcionar a los clientes información clara, veraz, precisa y oportuna, respecto del alcance de sus servicios y de los valores o instrumentos en que inviertan, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de las características y riesgos de las operaciones.
- Abstenerse de utilizar información privilegiada.
- Evitar cualquier práctica o conducta que distorsione la eficiencia de los mercados.
- Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas de sus clientes, según los términos en que éstas fueron impartidas.
- Gestionar en forma diligente los activos bajo manejo de los clientes, de acuerdo a los poderes de administración conferidos por éstos.

## 4 NORMAS DE CONDUCTA

El personal deberá actuar de manera de garantizar que los negocios y actividades se ajusten a las normas contenidas en el presente Código.

### 4.1 Legalidad

Se deberá privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos por sobre el logro de las metas comerciales.

Los objetivos comerciales sólo podrán ser alcanzados con operaciones que cumplan cabalmente con las normas legales y reglamentarias vigentes, en particular aquellas emitidas por el BCU y con los procedimientos internos, tendientes a evitar las maniobras de legitimación de capitales provenientes de actividades delictivas.

En tal sentido, el personal deberá abstenerse de:

- Efectuar operaciones que supongan un incumplimiento al marco jurídico de la República Oriental del Uruguay y/o a las normas generales e instrucciones particulares del BCU.
- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas señaladas, por los organismos responsables del cumplimiento de la ley de la República Oriental del Uruguay, o bien por gobiernos extranjeros u otras autoridades competentes, como relacionadas con movimientos ilícitos de fondos, en los términos de la legislación nacional.
- Efectuar operaciones con personas respecto de las cuales se tenga dudas sobre la procedencia de sus fondos y la legalidad de sus actividades.
- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades prohibidas por las leyes y regulaciones, o que atenten contra la credibilidad o los intereses de la Institución.

### 4.2 Responsabilidad

Los empleados deberán demostrar capacidad y dedicación sobre todos los aspectos que se encuentren dentro de su área de responsabilidad. Deberán actuar con profesionalismo y discreción, desempeñándose acorde al nivel de autoridad de sus cargos.

Cuando deleguen funciones a otros empleados, deberán efectuar un seguimiento de las mismas, ya que se mantienen en su área de responsabilidad.

#### **4.3 Proporcionar al cliente información clara, veraz, completa y oportuna**

La información que se brinde a los clientes deberá ser clara, veraz, completa y oportuna, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de las características y riesgos de los valores o instrumentos objeto de la inversión. En ningún caso se utilizarán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los inversores.

#### **4.4 Otorgar prioridad al interés del cliente**

Se otorgará absoluta prioridad al interés del cliente, actuando con integridad, lealtad y transparencia.

A la hora de prestar servicios, se actuará en todos los casos promoviendo los intereses del cliente y teniendo en cuenta las características y objetivos de inversión de este.

#### **4.5 Conflicto de Intereses**

El personal actuará siempre en defensa de los intereses de la institución. En tal sentido, evitarán colocarse en situaciones que puedan significar un conflicto entre sus intereses personales o los de personas o entidades estrechamente vinculadas a ellos y los de la institución.

Los empleados deberán identificar y reportar cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales y los de la Institución.

A efectos de prevenir situaciones de conflicto, los empleados deberán abstenerse de aprobar, conceder, participar o ejercer influencia para que se aprueben operaciones, servicios o negocios entre la Institución y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni participar de transacciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de la empresa.

El personal no podrá mantener relaciones comerciales particulares, de carácter habitual, con clientes o proveedores de la institución. Asimismo, antes de aceptar o

realizar cualquier actividad comercial eventual con clientes o proveedores de la misma, deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico.

#### **4.6 Confidencialidad de la información**

El personal deberá mantener la confidencialidad de toda información de carácter no público que obtenga o genere en relación con sus actividades, aún después de haber cesado en su cargo o posición. En tal sentido, los empleados no podrán revelar o hacer pública información que reciban de sus clientes o sobre sus clientes.

La excepción a este principio se configura únicamente cuando el cliente releve a la Institución de la obligación de guardar secreto mediante autorización expresa y por escrito, o por resolución fundada de la Justicia Penal o de la justicia competente si estuviera en juego una obligación alimentaria.

#### **4.7 Uso indebido de información privilegiada**

Se considera información privilegiada la información de un emisor (o de los valores que éste emita) obtenida en razón del cargo o posición, inclusive la transmitida por un cliente en relación a sus propias órdenes pendientes, que no se ha hecho pública y que, de hacerse pública, podría influir sensiblemente sobre la cotización de los valores emitidos o sus derivados. Asimismo, se considera información privilegiada la que se tiene de las operaciones de transmisión de la titularidad a realizar por un inversionista en el mercado de valores a fin de obtener ventajas con la negociación de valores.

El personal no podrá utilizar la información privilegiada que haya conocido por razón o en ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.

Los empleados que accedan a información privilegiada se abstendrán de ejecutar por cuenta propia o ajena, las siguientes actividades:

- Revelar o confiar información privilegiada antes de que se divulgue al mercado.
- Recomendar la realización de operaciones con valores sobre los que se tiene información privilegiada.
- Realizar cualquier tipo de operación, para sí o para terceros, directa o indirectamente, con los valores o instrumentos financieros sobre los cuales posea información privilegiada.

- Valerse de información privilegiada directa o indirectamente, en beneficio propio o de terceros.

El manejo de información privilegiada se realizará siempre de acuerdo con las normas emitidas por el Banco Central del Uruguay y siguiendo los procedimientos internos establecidos por la Institución que se presentan en [Anexo No.2](#).

#### **4.8 Manipulación de Mercado**

Se considera manipulación de mercado la realización de prácticas que distorsionen la libre formación de los precios.

El personal deberá abstenerse de adoptar conductas demanipulación de mercado y en consecuencia, no podrá:

- Realizar operaciones que tengan por objeto proporcionar indicios falsos o engañosos en cuanto a la oferta, la demanda o el precio de los valores.
- Efectuar transacciones en valores con el objeto de estabilizar, fijar o hacer variar artificialmente los precios.
- Efectuar órdenes, cotizaciones o transacciones ficticias o simuladas.
- Realizar operaciones simuladas o emplear cualquier mecanismo o artificio con el afán de engañar sobre el verdadero estado de la demanda y la oferta de un valor.
- Difundir información, noticias o rumores falsos o engañosos, con la intención de inducir a error en el mercado, aun cuando con ello no se persiga la obtención de un beneficio para sí o un tercero.
- Difundir al público, a través de cualquier medio, información que pueda inducir a error sobre la naturaleza, precios rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualquier otra característica de los valores de oferta pública o de sus emisores.
- Ocultar o deformar hechos o circunstancias relevantes para la negociación de un valor de oferta pública.
- Proporcionar antecedentes falsos o certificar hechos falsos, respecto de las operaciones realizadas o en las que ha intervenido.

#### **4.9 Canales de Reporte**

Los empleados que tomen conocimiento de la existencia de situaciones ilegales o incompatibles con los valores éticos de la Institución, en particular aquellas vinculadas con el uso de información privilegiada o con prácticas de manipulación de mercado, deberán reportarlas al Oficial de Cumplimiento, aportando toda la información con que cuentan.

Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar directamente a cualquiera de los directores de la institución.

#### **4.10 Actividades profesionales ajenas a la institución**

El personal podrá realizar otras actividades profesionales externas a la institución, siempre que las mismas les permitan cumplir eficazmente con las funciones inherentes a su cargo o posición, no limitando la disponibilidad horaria requerida.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, están prohibidas las actividades profesionales externas desarrolladas a favor de una entidad que realice actividades competitivas con las de la Institución. Asimismo, se encuentra prohibida la realización de actividades profesionales, de carácter habitual, para clientes o proveedores de la institución.

Antes de aceptar o realizar cualquier actividad profesional ajena a la institución, ya sea de carácter habitual o eventual, el empleado deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico.

#### **4.11 Política en materia de inversiones personales**

Los empleados no podrán realizar, por cuenta propia o por cuenta de personas con quienes compartan intereses económicos (núcleo familiar, otros), las operaciones con valores o instrumentos financieros que se detallan seguidamente:

- Operaciones que interfieran o afecten al trabajo o dedicación del empleado.
- Transacciones efectuadas utilizando información privilegiada o relevante obtenida por su actividad dentro de la Institución.
- Inversiones en valores o instrumentos financieros emitidos por clientes o proveedores de la Institución que no cuenten con cotización en un mercado formal.
- Inversiones en valores o instrumentos financieros emitidos por empresas, si dicha inversión pudiera afectar su capacidad para tomar decisiones imparciales en la Institución.

#### **4.12 Regalos y gratificaciones**

El personal no podrá aceptar ni brindar a terceros gratificaciones, regalos, invitaciones o atenciones cualquiera sea su naturaleza o procedencia. No obstante,

a ello, los obsequios modestos y usuales en relaciones de negocios con clientes, proveedores y asesores, podrán ser aceptados.

A estos efectos, la gratificación deberá cumplir con los siguientes criterios:

- Deberá representar un valor poco significativo,
- No podrá ser hecho bajo la forma de dinero o de valores negociables,
- Deberá inscribirse en el marco de prácticas comerciales reconocidas y admitidas por todos,
- Deberá poder divulgarse sin acarrear situaciones embarazosas para la Institución o la persona que se beneficia.

#### **4.13 Representación de la Institución**

Ningún empleado podrá invocar el nombre de la Institución sin estar autorizado o calificado para ello. Asimismo, si un empleado tiene previsto participar en charlas, entrevistas o presentaciones en público que se relacionen con los intereses comerciales de la institución, deberá obtener autorización formal previa de un integrante del Directorio.

#### **4.14 Protección de los recursos de la Institución**

Los empleados no podrán utilizar equipos, tecnologías, metodologías u otros recursos de la Institución para fines privados, sin que medie una autorización especial por parte de un integrante del Directorio. Tampoco podrán efectuar actividades particulares que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la institución, salvo que exista autorización expresa.

## **5 PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES EN EL ÁMBITO LABORAL**

Las relaciones entre empleados de la Institución y con otros terceros, como es el caso de los proveedores, se regirán por los principios éticos establecidos en el presente capítulo.

### **5.1 Relaciones entre los Empleados**

Las autoridades de la Institución manifiestan su compromiso de generar un agradable ambiente de trabajo profesional donde prime la cortesía, la lealtad y el respeto mutuo. La Institución tratará a sus empleados en forma imparcial. En tal sentido, procurará seleccionarlos y promoverlos en función de sus habilidades y desempeño, asumiendo el compromiso de evitar cualquier tratamiento discriminatorio.

Los empleados deberán adoptar siempre un comportamiento equitativo, evitando cualquier actitud guiada por prejuicios relativos al sexo, origen étnico, color, religión, edad, incapacidad física, afinidad política o cualquier otra forma de discriminación.

En modo alguno, las relaciones personales dentro de la institución, podrán ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso o intimidación. En caso de verificarse una situación de esta naturaleza, los empleados deberán reportarla.

Para lograr acciones eficientes, buen trabajo de equipo y adecuado rendimiento, es esencial la cooperación entre los empleados, compartiendo toda la información requerida para el desarrollo del trabajo.

### **5.2 Privacidad del Empleado.**

Preservar la privacidad, dignidad y buen nombre del empleado, contribuye significativamente a la calidad de vida en el ambiente trabajo.

Toda información personal recabada por la Institución relacionada con sus empleados (salario, patrimonio, resultados de test, evaluaciones de desempeño, etc.) es de acceso restringido a las personas autorizadas. Sólo podrá ser brindada a terceros con el consentimiento del empleado, excepto en aquellos casos donde la Instituciones encuentre obligada por ley.

---

<sup>1</sup> Quedan exceptuadas las relaciones con Clientes que se regirán por los principios éticos y buenas prácticas establecidas en los numerales VI y VII del presente Código.

Los empleados deberán notificar a su personal superior jerárquico todo problema personal que pudiera afectar su desempeño en el trabajo.

### **5.3 Relación con Proveedores**

La elección y contratación de proveedores deberá responder a las necesidades de la Institución y basarse exclusivamente en criterios técnicos, debiendo realizarse a través de procedimientos que aseguren la concurrencia de una pluralidad de proveedores y que garanticen las condiciones más ventajosas para la Institución.

La relación con los proveedores debe guiarse por criterios técnicos y profesionales, teniendo siempre como objetivo la satisfacción de las necesidades de la Institución en la mejor relación costo/beneficio. Para ello, es necesario que nuestros proveedores mantengan estándares éticos compatibles con las prácticas descritas en este Código.

## **6 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

La relación con los clientes deberá conducirse atendiendo a los principios que se detallan seguidamente:

### **6.1 Integridad**

La Institución actuará con el máximo grado de integridad en todos los niveles, velando por los intereses de sus clientes y trabajando para mejorar la calidad y competencia de su servicio.

### **6.2 Transparencia**

La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, la Institución deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y de sus operaciones, evitando la omisión de datos esenciales que puedan inducir a error al cliente. En particular, se deberá informar al cliente respecto de los riesgos que asume con la contratación y uso de los productos y servicios, a través de un mecanismo de comunicación efectivo distinto al contrato. El mismo podrá consistir en mail dirigidos al cliente con constancia de su recepción.

### **6.3 Profesionalismo, Cuidado y Diligencia**

La Institución prestará sus servicios con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres de la intermediación en valores. El personal de la Institución actuará siempre de modo de asegurar que las instrucciones de los clientes sean respetadas.

En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar la objetividad profesional de la Institución como intermediario de valores, el mismo deberá ser revelado, en forma inmediata, siguiendo los canales de reporte establecidos. De esta forma, se creará un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de una relación profesional basada en la confianza.

## **6.4 Confidencialidad**

La Institución guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

## **6.5 Resolución de controversias**

Se proveerán mecanismos ágiles para la resolución de posibles controversias de acuerdo a lo previsto en el capítulo 7.2 y 8 del presente Código.

## **7 BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS**

La Instituciones compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y las operaciones realizadas, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

Se presentan a continuación las buenas prácticas adoptadas por la Institución, dando concreción a los principios establecidos en el capítulo anterior.

### **7.1 Relacionamiento con el cliente: contratos**

Los servicios deberán prestarse mediando siempre un acuerdo escrito con el cliente, donde se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por la Institución y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

En los contratos que celebre con sus clientes, la Institución utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, la Institución actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generarse desequilibrios injustificados en perjuicio del cliente. En la redacción de los contratos, la Institución evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Los contratos y las distintas informaciones que la Institución, brinde al Cliente serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente.

Cuando se celebre un contrato se pondrá a disposición del cliente una copia del mismo. Asimismo, la Institución dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice manteniendo copias a disposición en el área de atención al público.

Cualquier modificación en las condiciones generales o particulares de los contratos celebrados con el cliente, requerirá el consentimiento del mismo, salvo cuando dicha modificación produzca una reducción en los cargos a abonar por el cliente.

### **7.2 Transparencia en la información**

El material publicitario provisto al cliente, deberá ser claro, evitando la utilización de elementos engañosos, así como la omisión de datos esenciales que puedan inducir a error al cliente. En particular, se deberá revisar que la correcta divulgación de las características y riesgos de los instrumentos y valores respecto de los cuales se brindan servicios de asesoramiento y/o intermediación.

La Instituciones compromete a:

- Brindar a los clientes información relativa a las características del servicio prestado por la Institución, así como los costos (comisiones y otros cargos) vinculados con la contratación y mantenimiento del mismo.
- Proporcionar a los clientes, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar al cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de la Institución y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes. A tales efectos el cliente podrá manifestar sus inquietudes vía correo electrónico, teléfono o facsímil y para el caso que no tenga respuesta o la respuesta no le satisfaga podrá iniciar el procedimiento de reclamos previsto en el Capítulo 8.

### **7.3 Información a brindar al cliente en los servicios de asesoramiento**

Cuando la Institución brinda servicios de asesoramiento en inversiones, al momento de la contratación,

Proporcionará al cliente información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los riesgos y características de los productos respecto de los cuales se está prestando el servicio, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de causa. En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se emplearán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos y servicios involucrados.

En particular, de acuerdo con la normativa vigente, la Instituciones compromete a:

- Proporcionar al cliente el detalle de los costos en que incurrirá en los diferentes tipos de operaciones ofrecidas (cargos, gastos, comisiones, tarifas y otros importes aplicables). Cuando se trate de negociación de valores de la cartera propia, se informará, además, el diferencial de precio aplicado en relación con el precio de mercado del instrumento;
- Entregar al cliente, ante su mera solicitud, los comprobantes de cualquier operación realizada por su cuenta y orden del cliente;
- Brindar al cliente información detallada sobre los valores respecto de los que se brinda el servicio, en los términos de la regulación vigente. Cuando se haya celebrado con el cliente un contrato de administración discrecional de carteras de inversiones, la presente obligación de información quedará limitada a aquellos casos en que el cliente la solicite.

La Institución no aplicará comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el cliente. Las comisiones y otros gastos a cargo del cliente responderán siempre a servicios efectivamente prestados y/o productos contratados y se detallarán claramente en la liquidación que se practique.

En el transcurso de la relación con el cliente, la Instituciones compromete a comunicar, en forma oportuna, al cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, se informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes. Las reducciones en los cargos podrán realizarse de forma inmediata, sin necesidad de dar aviso previo al cliente.

Asimismo, la Institución pondrá a disposición de sus clientes los Estados de Cuenta, con la totalidad de la información requerida por la normativa vigente. En tal sentido, el Estado de Cuenta, cuya modalidad y periodicidad de entrega será convenida entre la Institución y sus clientes, detallará las transacciones realizadas por el cliente, la comisión de la Institución, y el saldo de efectivo y valores que mantiene el cliente.

## **7.4 Información a brindar al cliente en el servicio de referencia miento**

Si la Institución actúa exclusivamente referenciando clientes a instituciones financieras locales o del exterior, no será necesario la celebración de un contrato por escrito. En estos casos, se proveerá al cliente a ser referido a otra institución, como mínimo, la siguiente documentación: 1) calificación de riesgo de la Institución la que se lo referencia, o en su defecto la del accionista controlante, expresada en escala internacional, indicando la Institución calificadora; 2) tipo de relación que existe entre la institución, y la Institución la cual se referencia; 3) lugar de radicación de la Institución la cual se referencia, indicando que es regida y controlada por autoridades de ese país y no por el Banco Central del Uruguay; 4) jurisdicción aplicable para la resolución de diferencias; 5) indicación de que la información que el cliente reciba se registrará por normas del exterior y no de Uruguay.

Cuando, sin perjuicio del servicio de referencia miento brindado, la Institución presta, servicios de asesoramiento o intermediación en valores respecto de los fondos o instrumentos que el cliente mantiene depositados o bajo custodia de la Institución financiera local o del exterior, se deberá cumplir con los requisitos de información al cliente establecidos en el art. 210 RNMV.

## **8 MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES**

La Institución actuará con integridad, velando por los intereses de sus Clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del cliente.

Los empleados deberán identificar y reportar al Oficial de Cumplimiento cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de Institución y los del Cliente.

En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

La Institución contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

Sin perjuicio que el procedimiento de Reclamos se encontrará disponible en el sitio web de la Institución, una copia del mismo será entregada al Cliente al inicio de la relación comercial y toda vez que el mismo sea modificado.

La Institución dará adecuada difusión a este servicio, en los estados de cuenta (cuando correspondan), informando a los clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre se responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de Personal Superior.

## 9 PREVENCIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

La Institución ha adoptado un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo que contiene las políticas y procedimientos de prevención y control, adoptados por la Dirección, así como las estructuras orgánicas establecidas por la Institución con la finalidad de evitar que la misma sea utilizada en maniobras tendientes a la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas y a la financiación del terrorismo.

El Directorio es consciente que la eficacia del Sistema de Prevención adoptado depende especialmente del grado de colaboración y compromiso de todo el personal.

Los empleados deberán cumplir estrictamente con las políticas, procedimientos y controles establecidos en dicho Sistema, e incorporados al Manual de procedimientos para la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. En tal sentido, deberán aplicar los procedimientos y reglas establecidos por la Institución para la identificación y conocimiento de los clientes y de los beneficiarios finales de los fondos.

Además, aquellos empleados que detecten la existencia de una operación inusual o sospechosa, en los términos de la legislación vigente, deberán comunicarlo al Oficial de Cumplimiento de la Institución, en forma inmediata, siguiendo el procedimiento de reporte de operaciones sospechosas previsto en el capítulo 7.1 del Manual de Procedimientos. En estos casos, los empleados deberán mantener absoluta reserva respecto de las transacciones que están siendo analizadas, debiendo abstenerse de informar al cliente.

La Instituciones abstendrá de realizar operaciones respecto de las cuales existan motivos para sospechar que se encuentran vinculadas a la legitimación de activos provenientes de actividades ilícitas. En consecuencia, se deberá verificar la existencia de una adecuada justificación de la procedencia de los fondos.

Como integrante del mercado de valores, la Institución colaborará diligentemente con las autoridades competentes, en las investigaciones sobre actividades concernientes a la legitimación de activos provenientes de las actividades ilícitas.

## 10 RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código por parte del personal de la Institución estará sujeto a la aplicación de las sanciones, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

De acuerdo con el régimen sancionatorio, se considera **falta** a la violación de cualquiera de las disposiciones de este Código, sea a título culposo o doloso.

Se entiende que existe **actuación culposa** cuando, por impericia, negligencia o desatención, se viola cualquiera de las previsiones del Código, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe **dolo** cuando:

- Existe conciencia y voluntad de realizar una operación a sabiendas que la misma implica una violación a las disposiciones contenidas en este Código o al marco legal y regulatorio vigente en nuestro país;
- Existe conciencia y voluntad de realizar una operación, sin la intención de violar las reglas del presente Código, pero sabiendo que puede producirse, en última instancia, un resultado que implique la violación de las normas contenidas en el mismo o de las normas legales y reglamentarias que rigen en éste país.

Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción, que se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la efectuó, siguiendo los criterios que se detallan a continuación:

- Las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves y serán sancionadas con la suspensión o, según la gravedad del caso, con el despido del funcionario por notoria mala conducta;
- En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, se cursará comunicación al Banco Central del Uruguay, a los efectos que pudieren corresponder. Cuando exista la presunción de la comisión de un delito, se notificará de inmediato a la justicia.
- Ante faltas cometidas a título culposo, se aplicarán las siguientes sanciones:
  - Observación con apercibimiento;

- Suspensión sin remuneración, en caso de reiteración de faltas leves o ante faltas graves;
- Despido por notoria mala conducta, en caso de reiteración de faltas graves, o ante faltas muy graves.

Las sanciones serán impuestas por el Directorio. Para imponer sanciones de suspensión o despido se requerirá el voto unánime del Directorio.

## **11 DIFUSIÓN**

El presente Código se encontrará a disposición del público en las Oficinas y en el sitio web de Institución.

Asimismo, a efectos de lograr la adhesión del personal a las disposiciones del presente Código, se entregará una copia impresa a cada empleado, quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

No obstante, lo anterior, en forma anual el Oficial de Cumplimiento realizará una charla de sensibilización al personal, a efectos de mantener al mismo adecuadamente informado de las disposiciones del presente Código y de las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de las mismas.

## **12 DISPOSICIONES FINALES**

Los aspectos formales no previstos expresamente, se regirán por las disposiciones previstas en legislación y regulación bancos centralistas vigentes aplicables a la Institución.

**13 ANEXOS**

**13.1 Anexo 1**

## 13.2 Anexo 2

### 13.2.1 MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y MANIPULACIÓN DE MERCADO

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual incluye los procedimientos y mecanismos de control adoptados por la Institución a efectos de prevenir el uso indebido de información privilegiada y las prácticas de manipulación de mercado por parte del personal de la Institución. El mismo se enmarca en las políticas, principios y normas de conducta adoptados por el Directorio de la Institución e incorporados en su Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas.

#### 1.1 Marco regulatorio aplicable

Los procedimientos incluidos en el presente Manual, se ajustan a la actividad de la Institución como intermediario de valores y en tal sentido, le sirven de sustento normativo las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay (BCU), en especial aquellas relacionadas con el uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercado (artículos 246.1 a 246.6, 299.1 y 299.2 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores - RNMV).

#### 1.2 Marco Conceptual

##### ▪ Definición de información privilegiada

De acuerdo con el artículo 246.1 de la R.N.M.V., se considera **información privilegiada** la información de un emisor –o de los valores que emita- obtenida en razón del cargo o posición, inclusive la transmitida por un cliente en relación a sus propias órdenes pendientes, que no se ha hecho pública y que, de hacerse pública, podría influir sensiblemente sobre la cotización de los valores emitidos o sus derivados.

Asimismo, se considera información privilegiada la que se tiene de las operaciones de transmisión de la titularidad a realizar por un inversionista en el mercado de valores a fin de obtener ventajas con la negociación de valores.

## ▪ Definición de manipulación de mercado

De acuerdo con el artículo 246.5 de la R.N.M.V., se considera **manipulación de mercado** la realización de prácticas que distorsionen la libre formación de los precios.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual se aplicará con carácter obligatorio a todos los integrantes de la Institución, incluso aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio.

El alcance se hará extensivo, asimismo, a los asesores externos y a cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vinculación con la Institución, pueda afectar de alguna manera su reputación.

Será obligación de los empleados la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en presente Manual, debiendo canalizar las dudas o inquietudes respecto de su contenido con el Oficial de Cumplimiento de la Institución.

## 3. USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

De acuerdo con el artículo 246.2 de la R.N.M.V., las acciones que se detallan seguidamente constituyen un **uso indebido de información privilegiada**:

- i) Revelar o confiar información privilegiada antes de que se divulgue al mercado.
- ii) Recomendar la realización de operaciones con valores sobre los que se tiene información privilegiada.
- iii) Adquirir o enajenar para sí o para terceros, directa o indirectamente, valores sobre los cuales posea información privilegiada.
- iv) En general, valerse de información privilegiada directa o indirectamente, en beneficio propio o de terceros.

Las entidades, las personas que se enumeran a continuación y, en general, cualquier persona que en razón de su cargo o posición posea información privilegiada, deberán abstenerse de realizar las acciones detalladas en el inciso anterior.

- a. Los directores, administradores, gerentes y liquidadores del emisor.
- b. Las personas indicadas en el literal a) precedente, que desempeñen tareas en la sociedad controlante o en las sociedades controladas.

- c. El auditor externo o el personal superior de la firma de auditores externos del emisor.
- d. Los socios, administradores, gerentes y técnicos calificadores de las sociedades calificadoras de riesgo, que califiquen al emisor o a los valores emitidos por este último.
- e. Los asesores que presten servicios al emisor con carácter permanente o temporal, en la medida que la naturaleza de sus servicios les pueda permitir acceso a dicha información.
- f. El personal superior y operadores de intermediarios de valores, sociedades administradoras de fondos de inversión y asesores de inversión, así como los asesores que les presten servicios en los términos del literal e) precedente.
- g. El personal superior de las bolsas de valores en las cuales esté registrado el valor para su negociación.

#### **4. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Las políticas y procedimientos que se detallan seguidamente, tienen como objetivo prevenir controlar el flujo de información privilegiada dentro de la Institución y de ese modo, evitar que las decisiones de inversión que se adopten, tanto para la propia Institución como cuando se aconseja a clientes, puedan estar influenciadas en el conocimiento de información privilegiada.

##### **4.1 Identificación de información privilegiada**

Aquellas áreas o empleados de la Institución que posean la capacidad de generar información privilegiada, deberán hacer saber la condición de la misma a su destinatario a través de rótulos que identifiquen el carácter confidencial o reservado de la información.

##### **4.2 Control de acceso y custodia de información privilegiada**

El acceso a información privilegiada estará restringido a aquellas personas (directores, empleados, asesores) que, para el desempeño de sus tareas, les sea imprescindible conocerla y a las partes involucradas en la transacción. Asimismo, quienes reciban información privilegiada deberán ser alertados, en forma previa a su recepción, respecto de la naturaleza de la información y de las prohibiciones a las que están sujetos, de acuerdo con el artículo 246.2 de la R.N.M.V.

Los receptores de información privilegiada deberán guardar estricta reserva y en ningún caso, podrán revelarla a terceros.

La información privilegiada disponible en los sistemas informáticos o en los archivos físicos de la Institución, relacionada con la tenencia de valores, con los clientes, contrapartes y otras partes involucradas en las transacciones y con la historia y evolución de transacciones, no podrá ser divulgada ni utilizada en forma indebida. El manejo y resguardo de dicha información se realizará con las máximas condiciones de seguridad. Cuando se trate de archivos físicos deberán mantenerse en un espacio con acceso restringido.

### **4.3 Uso de información privilegiada: responsabilidades**

Los directores, empleados y asesores de la Institución que tengan acceso a información privilegiada deberán:

- a. Guardar estricta reserva respecto de la información privilegiada, absteniéndose de comunicarla a terceros.
- b. Abstenerse de participar en la adquisición o enajenación –para sí o para terceros- de los valores respecto de los cuales se disponga de información privilegiada.
- c. Abstenerse de recomendar o aconsejar a terceros sobre la adquisición o enajenación de los valores sobre los cuales se disponga de información privilegiada.
- d. Abstenerse de realizar cualquier tipo de transacción con los valores sobre los que se disponga de información privilegiada o con instrumentos cuya rentabilidad esté ligada a esos valores, con el objetivo de obtener rentabilidad o evitar pérdidas para sí o para un tercero.

En particular, los directores y aquellos empleados que ocupen cargos jerárquicos dentro de la Institución deberán velar para que, en las áreas o negocios que tengan a su cargo, no exista un flujo indebido de información privilegiada y en especial, que sus subalternos no adopten decisiones de inversión o aconsejen a terceros haciendo uso de información de carácter privilegiado.

### **4.4 Procedimientos para la detección del uso indebido de información privilegiada**

Si un empleado detecta operaciones que, por sus características (falta de relación entre los volúmenes contratados con operados históricamente, inusualidad en los precios, entre otras), den lugar a sospecha de estar basadas en el uso indebido de información privilegiada deberá dar cuenta al Oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

La denuncia podrá realizarse en forma anónima. El contenido de la denuncia deberá resultar suficiente para el inicio de una investigación. En tal sentido, el denunciante deberá identificar claramente a la transacción o grupo de transacciones, al empleado/s involucrado/s y proveer cualquier información que entienda relevante para la investigación, describiendo los indicios que le hacen sospechar del uso indebido de información privilegiada.

El empleado que formuló la denuncia al Oficial de Cumplimiento deberá guardar estricta reserva y en ningún caso podrá alertar al empleado involucrado ni al resto del personal.

El Oficial de Cumplimiento analizará la denuncia recibida. A los efectos del análisis, contará con el apoyo técnico del responsable del área que refiera o que utilice dicha información, quien estará obligado a proporcionar al Oficial de Cumplimiento toda la información relevante para la investigación. El Oficial de Cumplimiento podrá requerir, además, la participación de otros empleados cuando entienda que su experiencia o formación es relevante para la investigación. En el análisis de los hechos denunciados se tendrán en cuenta los antecedentes en la Institución del presunto infractor.

El Oficial de Cumplimiento estará obligado a preservar la reserva del denunciante, no pudiendo relevar su nombre a ninguno de los funcionarios que participe del proceso. La Institución protegerá contra represalia a todo empleado que, de buena fe, presente una denuncia por alguna supuesta irregularidad.

Cumplida la etapa de anterior, si el Oficial de Cumplimiento entiende que se trata de una operación (o grupo de operaciones) que reviste prima facie características de sospechosa de estar basada en el uso de información privilegiada elevará los antecedentes al Directorio. En caso contrario, el Oficial de Cumplimiento documentará adecuadamente el análisis efectuado y dará cuenta de lo actuado al Directorio.

El Directorio analizará la situación y si entiende que existen indicios razonables para sospechar que se ha hecho uso indebido de información privilegiada, informará en forma inmediata a la Superintendencia de Servicios Financieros. El plazo para informar no podrá exceder del día hábil siguiente a que la situación llegó a su conocimiento.

Si, por el contrario, el Directorio entiende que no existen indicios razonables para sospechar de un uso indebido de información privilegiada, dejará constancia expresa de dicho extremo en el Acta.

## 5. MANIPULACIÓN DEL MERCADO

Se configurará manipulación de mercado cuando se verifiquen, entre otros, alguno de los siguientes supuestos:

- a) el empleo de cualquier elemento, esquema o artificio con el afán de engañar;
- b) la realización de declaraciones falsas sobre hechos relevantes o la omisión de la divulgación de los mismos, necesarios, cualquiera de ellos, para la negociación de un valor de oferta pública;
- c) la participación, en cualquier acto, práctica o negocio que sirviera de medio para engañar;
- d) el uso de información reservada o privilegiada, obtenida en razón de su cargo o posición, e ignorada por el mercado, para obtener ventajas con la negociación de valores;
- e) la divulgación de información falsa o tendenciosa sobre valores o emisiones en beneficio propio o de terceros.

### 5.1 Manipulación de Mercado: prohibiciones

Los directores, empleados y asesores de la Institución deberán abstenerse de realizar cualquier práctica de manipulación de mercado. En tal sentido, estarán impedidos de:

- f) Realizar operaciones que tengan por objeto proporcionar indicios falsos o engañosos en cuanto a la oferta, la demanda o el precio de los valores,
- g) Efectuar transacciones en valores con el objeto de estabilizar, fijar o hacer variar artificialmente los precios,
- h) Realizar operaciones simuladas o el empleo de cualquier elemento, esquema o artificio con el afán de engañar sobre el verdadero estado de la demanda y la oferta de un valor,
- i) Difundir al público, a través de cualquier medio, información falsa o engañosa sobre los emisores y sus valores. En tal sentido, no podrán difundir información, noticias o rumores falsos, engañosos o tendenciosos, con la intención de inducir a error en el mercado, aun cuando no se persiga con ello obtener ventajas o beneficios para sí o terceros. Asimismo, deberán abstenerse de realizar cualquier tipo de publicidad, propaganda o difusión, cualquiera sea el medio, que contenga declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a error, equívocos o confusión al público sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualesquiera otras características de los valores de oferta pública o de sus emisores,
- j) Llevar a cabo una deformación u ocultamiento de hechos o circunstancias relevantes para la negociación de un valor de oferta pública,

- k) Proporcionar antecedentes falsos o certificar hechos falsos, respecto de las operaciones realizadas o en las que se ha intervenido.

## **5.2 Procedimiento para la formulación de denuncias sobre manipulación de mercado**

Los directores, empleados y asesores deberán notificar cualquier práctica de presunta manipulación de mercado que llegue a su conocimiento. A tales efectos, deberán seguir el procedimiento previsto en 4.4. Procedimientos para la detección del uso indebido de información privilegiada, notificando al oficial de Cumplimiento en forma inmediata.

## **6. CAPACITACIÓN**

La Institución velará por la capacitación de sus empleados en materia de manejo de información privilegiada y comportamiento ético en el mercado de valores.

## **7. SANCIONES**

Las violaciones a las políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual, serán consideradas faltas graves y serán sancionadas de acuerdo con el régimen previsto en el Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas de la Institución.