



CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Julio 2017

I. ANTECEDENTES

Desde hace algunos años, la regulación financiera ha venido incorporando elementos y obligaciones tendientes a establecer reglas y guías de actuación de las entidades, a los efectos de fortalecer la protección del usuario financiero y el relacionamiento con los clientes.

En tal sentido se ha recogido, en las normas de regulación, la necesidad de volcar en un documento único las pautas necesarias que las instituciones deberán seguir respecto del relacionamiento con los clientes.

Frente a ello, **LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES** (o también “la institución”) ha tomado la iniciativa de ordenar en un Código de Buenas Prácticas las guías de actuación profesional que sus integrantes deberán cumplir desde sus inicios. En este Código se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todo el personal, sin distinción de rangos, en las relaciones que establezcan con los clientes.

El presente Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y el cumplimiento de las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente. Ello no obstará el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que la institución ofrece.

El contenido y fundamentos del presente Código serán revisados y actualizados cuando sea necesario, de modo de fomentar la confianza de los clientes y reguladores, entendiendo que las pautas indicadas en este documento contribuyen a la continua consolidación de los derechos de los clientes de la institución.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios ofrecidos por **LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES**.

II. AMBITO DE APLICACION

El presente Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de la institución, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas sino su complementación.

La adhesión al presente Código implica, por parte de la institución, el compromiso a seguir las reglas incluidas en él, cumpliendo fiel y lealmente con las obligaciones que se contraigan en beneficio del cliente. Esto sin perjuicio del permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda la institución, ni tampoco de la adopción de un nivel de desarrollo superior a los compromisos aquí asumidos.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los integrantes de la institución conozcan cabalmente su contenido y adhieran a él.

El Código se aplicará a todos los servicios ofrecidos por **LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES**, a saber:

- Canalización de órdenes de compra y venta de títulos de renta fija y/o variable
- Administración discrecional de las canalizaciones de clientes sujeta a su perfil y a los lineamientos establecidos en el acuerdo de libre disponibilidad.

III. PRINCIPIOS BASICOS

En términos generales, todo el personal de **LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES** deberá:

1. *Velar por los intereses de los clientes y tratarlos de forma justa, actuando con integridad, y evitando la discriminación.*
2. *Brindar a los clientes toda la información necesaria sobre los servicios ofrecidos, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.*
3. *Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las canalizaciones.*

4. *Trabajar para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.*
5. *Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva.*
6. *Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.*
7. *Asimismo, la institución deberá promover la capacitación y el profesionalismo de cada uno de sus Integrantes.*

Los Directores, Responsables Legales y Funcionarios de **LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES** deberán actuar con probidad y apego a los principios y disposiciones contenidas en el presente código, y comprometidos con la salvaguarda del patrimonio de la institución y a los intereses de los clientes, asumiendo en todo momento la responsabilidad de sus funciones.

Asimismo, todos los Integrantes de la institución deberán cumplir con los deberes y responsabilidades detallados en el punto 3 del Código de Ética.

IV. POLITICAS DE ACTUACIÓN

a. REGLAS DE CONDUCTAS EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

En relación con los Clientes de **LATIN**, los Integrantes de la Organización siempre deberán actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad, excelencia y de acuerdo con los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la Organización.

LATIN tiene el compromiso de satisfacer, en la medida de lo posible, las necesidades de los clientes, mediante los productos y servicios que más se adecuen a su situación particular.

Los Funcionarios, particularmente aquellos encargados directamente de la atención de clientes, deberán mantener una posición de respeto, calidad, eficiencia y cortesía, la misma que esperarían recibir si fueran los clientes.

Los Directores y Funcionarios de **LATIN** no están obligados a aceptar como cliente a ninguna persona física o jurídica, aun cuando satisfaga los requisitos establecidos para el efecto, ni a explicar las razones por las que se toma una decisión discrecional de este tipo, cuando se presume una actividad ilícita o existen circunstancias que así lo infieran. Esta situación que deberá ser vigilada cuidadosamente por el Oficial de Cumplimiento, y en su caso reportada al Directorio.

Es obligación legal de los Directores y Funcionarios de **LATIN**, identificar mediante los procedimientos establecidos a las personas físicas y jurídicas que van a ser sus clientes, así como comprobar, la veracidad de la información que presenten, antes de operar con ellos, en concordancia a las políticas y procedimientos establecidos para este efecto en la normativa Institucional.

b. REGLAS DE CONDUCTA OPERATORIA EN EL MERCADO BURSATIL

Los negocios bursátiles que tengan como subyacente una divisa deben conducirse con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento tanto para con los Clientes, como para con las entidades participantes.

i. Normas de Conducta:

1. Toda persona que comprometa a la entidad en un negocio determinado debe tener las facultades necesarias para hacerlo.
2. Suministrar al Cliente el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de sus canalizaciones, así como protegerlo contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general todos los actos contrarios a los usos y sanas prácticas del mercado, en la medida en que le fuere posible.
3. Capacitar a todos los funcionarios adecuadamente, en relación a las prácticas de mercado y ser conscientes de sus responsabilidades, y de las de la entidad que representa.
4. Practicar métodos y procedimientos de control interno que proporcionen a los clientes, garantías de seguridad en cuanto al cumplimiento de las canalizaciones cursadas.

5. Manejar adecuadamente los conflictos de interés y asegurar un tratamiento equitativo con los clientes.
6. Tomar las precauciones necesarias, en la propuesta, discusión y cierre de cualquier negocio con miras a lograr del cliente un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del negocio.
7. No realizar o participar en prácticas tendientes a crear condiciones artificiales de demanda, oferta o precio en el mercado, o en general prácticas concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia.
8. No deben ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios para la realización de negocios, por fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.
9. Abstenerse de usar indebidamente la información privilegiada de que tengan conocimiento.
10. Brindar la información y la colaboración que requieran las autoridades nacionales competentes y/o el Banco Central del Uruguay para efectos de la prevención de actividades delictivas y de lavado de activos.

ii. Reglas de Conductas en las Relaciones con los Competidores

Los Directores y Funcionarios de **LATIN** mantendrán con sus competidores la clase de relaciones que propicien lealtad, credibilidad y confianza, a fin de favorecer un ambiente de sana competencia.

iii. Reglas de Conductas en las Relaciones con los Proveedores

Las relaciones que los Integrantes de **LATIN** sostengan con los proveedores, deberán estar basadas en criterios de selección técnicos; con profesionales formalmente establecidos, atendiendo a las necesidades de la Organización y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las canalizaciones que se realicen. Los Funcionarios que participen en la selección de los proveedores, deben ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios, así como la capacidad instalada para cumplir con lo requerido.

De igual forma, deberán vigilar que dicha selección se realice a través de los procesos determinados, tales como cotización directa o invitación, formalización mediante contratos, cumplimiento de condiciones y entrega oportuna, de manera que se garantice la mejor relación costo – beneficio.

iv. Reglas de Conductas en las Relaciones con las Autoridades de Contralor

Los requerimientos y observaciones de las autoridades de Contralor deberán ser atendidos satisfactoriamente, con el ánimo de colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, siempre que sus solicitudes se mantengan dentro de las facultades que les otorgan las leyes, y que no se vulneren los intereses de **LATIN**, en cuyo caso se harán valer los medios legales correspondientes.

Los Representantes de **LATIN** en su relación con autoridades, deberán abstenerse de ofrecer beneficios de cualquier naturaleza, que comprometan o aparenten comprometer su independencia y objetividad. En el caso que los representantes de las autoridades soliciten algún beneficio se deberá reportar el hecho al Directorio.

v. Reglas de Conductas Relacionadas con los Regalos y Atenciones

Dado el carácter comercial de la actividad desarrollada y de acuerdo con las políticas de **LATIN**, en el sentido de procurar la mejor atención y satisfacción de los clientes, el manejo dado a las atenciones y regalos estará directamente controlado por el Directorio, de acuerdo con criterios de responsabilidad y confiabilidad.

V. INFORMACION A LOS CLIENTES Y SU TRATAMIENTO

LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES se compromete a:

- *Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los servicios ofrecidos, para facilitarle al cliente la elección del servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.*
- *Informar al Cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado.*
- *Utilizar, en los contratos escritos que celebre con sus Clientes, cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes. Siempre se actuará*

de buena fe, no generando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente mediante la utilización de cláusulas abusivas.

- Redactar en idioma español las informaciones requeridas por escrito y contratos, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país, siempre que sea ejecutable en ese país.
- Incluir en la documentación que se utilice o se emita, así como en los carteles que se exhiban al público la siguiente información: Nombre de fantasía, denominación estatutaria (Razón Social) y la indicación de Agente de Valores.
- Difundir en el sitio web la institución toda la información cuya divulgación pública requiera la normativa del Banco Central Del Uruguay.
- Brindar a cada cliente información sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio respectivo, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos.
- Poner a disposición de los clientes, periódicamente, los Estados de Cuenta detallando las transacciones realizadas, las comisiones (en caso de que hubiere), y el saldo en efectivo y valores de la cuenta. La periodicidad de dicha entrega será definida previamente por el cliente (al menos anual), sin perjuicio de que el mismo pueda requerir la información en cualquier momento.
- Incorporar en los impresos, folletos, estados de cuenta y en el sitio en Internet de la institución, una referencia a los medios disponibles para que los clientes puedan efectuar consultas y reclamos, así como la posibilidad de trasladar reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central en caso de que la institución no le dé respuesta en el plazo estipulado, o ésta sea insatisfactoria. También una nota señalando que la institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay y que para más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.
- En caso de efectuarse promociones de productos y servicios financieros mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, indicar con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta (en caso de tenerlo), así como también sus eventuales modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.
- Comunicar al Cliente el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad e iniciar la apertura de una cuenta, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa del Banco Central del Uruguay.
- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que la institución establece para acceder a un producto o servicio.
- Utilizar la información y la documentación que se requiera al Cliente solamente para evaluar la relación actual o futura.
- No develar la información, la documentación o la existencia de las mismas de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sea el propio Cliente, con excepción del Regulador y de aquellos funcionarios de la empresa que requieran y necesiten contar con dicha información o documentación para poder concretar negocios o transacciones o evaluar las mismas, quienes mantendrán la confidencialidad de toda la información.
- Realizar esfuerzos razonables para controlar el contenido de las divulgaciones orales que considere confidenciales o de propiedad exclusiva del Cliente.

VI. TRATAMIENTO DE RECLAMOS

LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES mantendrá un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas que presenten los Clientes. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud, cumpliendo con los plazos fijados en la regulación aplicable.

También se informará a los Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre se responderá de manera fundada.

El sistema de reclamos adoptado por la institución será puesto en conocimiento de los Clientes a través de su sitio web y oficinas, así como también a través de los propios funcionarios.

LATIN SECURITIES S.A. AGENTE DE VALORES posee un responsable del servicio de atención de reclamos, que a todos los efectos mantendrá la comunicación con el cliente solicitante, como así también el correcto funcionamiento del procedimiento.

Aprobado en Montevideo, el 27 de Julio de 2017.