



DEL ESTE AGENTE DE VALORES S.A.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

**APROBADO POR EL DIRECTORIO EN ACTA DE FECHA
10 DE DICIEMBRE DE 2014**

VIGENTE DESDE EL 22 DE DICIEMBRE DE 2014

ÍNDICE

I. OBJETO.....	3
II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
III. PRINCIPIOS BÁSICOS.....	4
IV. RELACIONAMIENTO CON CLIENTES.....	7
V. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES Y SU TRATAMIENTO.....	8
VI. ATENCIÓN DE RECLAMO DE CLIENTES.....	9
VII. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO.....	9

I. OBJETO

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en DEL ESTE AGENTE DE VALORES S.A. (en adelante “Del Este” o “Institución”) y en cumplimiento de lo establecido en el Libro IV, Título I de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Mercado de Valores.

Bajo lo expuesto precedentemente DEL ESTE en este Código de Buenas Prácticas estipula los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de la empresa, incluyendo a su personal superior, en las relaciones que establezcan con los clientes de la entidad.

El presente Código implica el compromiso de adecuar nuestra conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen respetando los derechos del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que nuestra Institución actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

La reputación de DEL ESTE y el valor de la marca constituyen el activo máspreciado que debe ser protegido siguiendo los parámetros éticos de la buena conducta y de las sanas prácticas del mercado.

Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen como objetivo fomentar la transparencia en la información suministrada al Cliente relativa a los distintos productos y servicios que brinda DEL ESTE y fijar estándares de buenas prácticas que deben ser compartidos y aplicados por todo el personal.

El presente Código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de nuestros clientes y reguladores, ajustándose a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

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

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios ofrecidos por DEL ESTE.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

DEL ESTE arbitrará los medios para que tanto sus directores, personal superior y la totalidad de sus empleados cumplan con lo estipulado en el presente Código de Buenas Prácticas.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código de Buenas Prácticas requiere que todo el personal de la entidad se adhiera a él, y conozca cabalmente su contenido.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento ético que se espera de todos los funcionarios de nuestra Institución en sus relaciones con los Clientes.

Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

El Código de Buenas Prácticas se aplicará a todos los servicios financieros habilitados para ser ofrecidos DEL ESTE.

III. PRINCIPIOS BÁSICOS

i) Integridad y Debida Diligencia

DEL ESTE actuará con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones, siendo la transparencia, la diligencia y la veracidad los principios que regirán las relaciones con sus clientes.

Trabjará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

Prestará sus servicios con la máxima competencia posible y con la debida atención.

ii) Transparencia

Para DEL ESTE, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos.

Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

iii) Confidencialidad

DEL ESTE se obliga a:

- Utilizar la información y la documentación que 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 Cliente, con excepción de aquellos empleados de DEL ESTE (directores, representantes y funcionarios) 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.
- La precedente obligación de confidencialidad no será aplicable a información o documentación del Cliente, si la misma ha sido divulgada, y cuando:
 - La información o la documentación era de dominio público o conocida por tercero/s con anterioridad a ser proporcionada a DEL ESTE, o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de DEL ESTE.
 - Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por DEL ESTE.
 - La información o la documentación no fue proporcionada a **DEL ESTE** por el Cliente, habiendo sido recibida de un tercero en legítima posesión de la información, y con o sin violación de su obligación de confidencialidad o restricción en el uso.
 - La divulgación de la información o documentación sea requerida por autoridad administrativa o judicial en virtud de la normativa vigente. DEL ESTE no estará obligado a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
 - La información o la documentación sea utilizada por DEL ESTE en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
 - Mediare autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

iv) Intereses de las partes - Conflicto de intereses

En la relación con un Cliente, DEL ESTE ponderará el interés del cliente y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios.

El Conflicto de Intereses se presenta cuando un funcionario de DEL ESTE, en razón de su actividad, se enfrenta a diferentes alternativas de conducta, con relación a intereses incompatibles, ninguna de las cuáles puede interferir en la atención de sus obligaciones legales, contractuales o morales.

Por lo tanto, la autorregulación del conflicto de intereses, es lograr que dentro de un comportamiento ético de los funcionarios prevean su existencia, bien sea para evitarlos o para dirimirlos con anterioridad a su ocurrencia.

Entre otras, se considera que hay conflicto de interés cuando la situación lleva a discernir entre:

- La utilidad propia y la de un cliente
- La utilidad de un tercero vinculado a la entidad y la de un cliente

Los integrantes de DEL ESTE deberán revelar a sus órganos jerárquicos la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto, entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos) o los de un cliente y sus propias responsabilidades para con los clientes, caso en el cual deberá darse a los mismos un tratamiento justo y equitativo. De no ser posible este tipo de tratamiento, deberán abstenerse de realizar la operación.

Asimismo, todos los Integrantes de DEL ESTE deberán cumplir con las siguientes pautas básicas en su accionar diario:

- No aceptar o solicitar cualquier prebenda a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas en contra de otros clientes o de DEL ESTE.
- Renunciar de intervenir en cualquier negocio en donde exista o pueda existir conflicto entre intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones para con DEL ESTE que impida realizar sus funciones de manera íntegra y objetiva.
- Los directores y funcionarios de DEL ESTE 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 entidad y a los intereses de sus clientes, asumiendo en todo momento la responsabilidad de sus funciones.

IV. RELACIONAMIENTO CON CLIENTES.

Los integrantes de DEL ESTE, 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 ellos mismos.

Normas de Conducta

Toda persona que comprometa a DEL ESTE, en un negocio determinado debe tener las facultades necesarias para hacerlo.

- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes, de acuerdo con los usos y costumbres de los Agentes de Valores.
- Suministrar al cliente el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de sus operaciones, 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.
- 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.
- Practicar métodos y procedimientos de control interno que proporcionen a los clientes, garantías de seguridad en cuanto al cumplimiento de las operaciones realizadas.
- Manejar adecuadamente los conflictos de interés y asegurar un tratamiento equitativo con los clientes.
- 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 de las operaciones.
- Registrar en los libros exigidos por la ley todas sus operaciones y entregar oportunamente a la parte interesada los correspondientes comprobantes oficiales de las operaciones que se celebren.
- 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.
- No deben ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios para la realización de negocios, por fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.

- Abstenerse de usar indebidamente la información privilegiada de que tengan conocimiento.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes.
- Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

V. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES Y SU TRATAMIENTO

DEL ESTE se compromete a:

- Brindar a los clientes toda la información necesaria sobre los productos y servicios ofrecidos, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva.
- Informar al cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, 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.
- Difundir, en el sitio web de las empresas asociadas toda la información cuya divulgación pública requiera la normativa del Banco Central Del Uruguay.
- Informar a los clientes y publicar en el sitio en Internet de DEL ESTE, una referencia a los medios disponibles para que los clientes puedan efectuar consultas y reclamos, y que la entidad se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay.

- Entregarle los estados de cuenta en la forma y periodicidad solicitada por los clientes, cumpliendo con la normativa vigente.

VI. ATENCIÓN DE RECLAMO DE CLIENTES

DEL ESTE ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen al menos: la atención personal en nuestras oficinas, atención telefónica, a través del sitio de Internet o mail.

Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del sitio en Internet o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de reclamos.

DEL ESTE atenderá los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. En caso de no poder dar respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata se brinda a los Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.

Responsable de Atención de Reclamos de Clientes:

Es el Cr. Mario Franceschini, y el reclamo formal puede presentarse en las oficinas de DEL ESTE o por mail dirigirse a: mario.franceschini@delestevalores.com.

Los reclamos formales serán registrados a fin de facilitar su seguimiento. En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de presentado el reclamo, en caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta.

Las respuestas serán brindadas por escrito y fundadas.

Asimismo, se informará a los clientes que en caso de disconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

VII. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO

El Directorio de DEL ESTE es el responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos, así como de las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

DEL ESTE se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.