

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Setiembre 2014

ÍNDICE

1. Prefacio.
2. Introducción.
3. Ámbito de aplicación.
4. Compromiso con los clientes.
5. Transparencia de la información.
6. Atención al cliente y recepción de reclamos.
7. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.
8. Tratamiento de la información relativa a los clientes.
9. Actualización del presente código.
10. Administración y cumplimiento.
11. De forma.
12. Vigencia.
13. Anexo 1: formulario de reclamo.

1. Prefacio.

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el **“Código”**) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en First Capital Corredor de Bolsa S.A. (en adelante **“Institución”**) y en cumplimiento de lo establecido en la Circular N° 2.172 del 7 de marzo de 2014 del Banco Central del Uruguay, libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.

La implantación del presente Código, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de servicios.

2. Introducción.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de nuestra Institución de mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio provisto.

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, intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que nuestra Institución actúe en relación a los servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

3. Ámbito de Aplicación.

El Código se aplicará a toda la Institución y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Institución, en la prestación de servicios de Intermediación.

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. En particular, pretende orientar a los funcionarios de la institución sobre los pasos a seguir para realizar una adecuada atención de reclamos de nuestros clientes.

4. Compromisos con los clientes.

En su relacionamiento con los Clientes nuestra Institución se compromete a:

- a. Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b. Brindarles toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecemos, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlos al error.
- c. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.

- d. Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias.

5. Procedimiento de Atención al Cliente y Recepción de Reclamos.

a. Recepción de Reclamos.

Nuestra institución ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que estos deseen efectuar así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen: la atención personal y a través del sitio web.

En ambos casos se deberá completar el Formulario de Atención de Reclamos creado para dichos efectos. Dicho formulario es en dos vías (Vía 1- Institución, vía 2 Cliente). En la parte superior del formulario el Cliente deberá brindar sus datos personales. Luego debe realizar una breve descripción de los motivos y la situación que genera su solicitud de reclamo. Posteriormente debe firmar la solicitud, que será entregada a la persona encargada del Servicio de Atención de Reclamos, quién agregará la fecha estimada de respuesta y firmará la solicitud, entregando la vía correspondiente al Cliente.

Se deberá informar los plazos legales de respuesta previstos en la Circular 2.172.

b. Análisis del Reclamo.

Luego de presentado el reclamo, la persona encargada del Servicio de Atención de Reclamos, analizará el mismo de forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron haber originado el mismo.

El Directorio de la Institución ha designado como responsable a la Cra. Adriana Soca, quién está comprendido en la categoría de *personal superior* según normativa vigente. Esta designación, o su modificación, debe comunicarse al Banco Central del Uruguay dentro de los 5 días hábiles siguientes luego de producida.

c. Respuesta.

Si el reclamo no es solucionado en forma inmediata, se le proporcionará una confirmación al Cliente de la recepción del reclamo haciendo constar fecha, hora y número identificatorio del reclamo y el plazo de respuesta.

El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contando desde la fecha de presentación del Formulario de Atención de Reclamos. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prorroga. En el caso de que para poder investigar

el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

Se deberá informar por escrito al Cliente el resultado de su reclamo, ya sea por nota o correo electrónico.

La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado. En el caso de que la Institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

6. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.

- Contratos y Condiciones Generales, los servicios prestados están precedidos por la celebración de un contrato escrito en el que se delimitan en forma clara las responsabilidades asumidas por las partes. Los contratos están en idioma español.
- Modificaciones al Contrato y Condiciones Generales, las modificaciones serán informadas al cliente solicitando, cuando corresponda, su consentimiento expreso.
- Estados de Cuenta: la institución pone a disposición de sus clientes los estados de cuenta detallando las transacciones realizadas y el saldo en efectivo, el portafolio de valores con los precios indicativos a la fecha. El cliente define la modalidad de recepción del estado de cuenta y portafolio en el librito de Apertura de Cuenta, que puede ser mensual o trimestral, por correo terrestre o por mail. Sin perjuicio de ello, la Institución proporciona toda esa documentación al inversor en cualquier momento que lo solicite. A los clientes se le proporciona los boletos de compra y/o venta de valores, con el detalle de gastos y comisiones incurridos en la transacción, además se le entrega el certificado de custodia de los valores a la fecha.
- La Institución cuenta con una cartilla de tarifas y condiciones donde se especifican el porcentaje de comisiones, los mismos están a disposición de los clientes.
- El código de Buenas Prácticas estará a disposición de los clientes para su consulta en el local de la Institución y en el sitio de Internet.
- La institución proporciona a sus clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos y

servicios solicitados por los clientes y ofrecidos, de modo que le permita tomar decisiones con conocimiento de causa. En ningún caso se oculta elementos informativos significativos ni se emplean referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos y servicios contratados. La empresa se compromete a entregar prospectos, termsheets, folletos y cualquier información adicional que el cliente solicite.

7. Tratamiento de la Información Relativa a los clientes.

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el Cliente, la Institución tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, en cumplimiento con la legislación vigente.

8. Actualización del Presente Código.

El presente código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres años.

9. Administración y Cumplimiento.

La Gerencia es la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será asimismo responsable de informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

Se notificará al personal de la Institución en forma expresa el código y sus modificaciones.

10. Vigencia.

Este código tendrá vigencia a partir del 1° de setiembre de 2014.

Anexo 1: Formulario de Reclamo