



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

CORREDOR DE BOLSA SURA S.A.



El presente documento es aplicable a Corredor de Bolsa SURA S.A. y ha sido aprobado por su Directorio de fecha 6 de agosto de 2020

La información contenida en el presente documento fue elaborada y es propiedad de Corredor de Bolsa SURA S.A. no pudiendo ser copiada o reproducida sin su previa autorización.

ÍNDICE

- 1. Introducción.**
- 2. Ámbito de aplicación.**
- 3. Compromisos con los Clientes.**
- 4. Principios Básicos.**
- 5. Atención al Cliente.**
- 6. Atención de Reclamos.**
- 7. Tratamiento de la información relativa a los clientes: privacidad y protección de datos.**
- 8. Conflictos de Interés.**
- 9. Atribuciones y Competencias para dar seguimiento al presente Código. Administración y Cumplimiento.**
- 10. Difusión y capacitación.**
- 11. Comunicaciones.**
- 12. Vigencia.**

1. Introducción.

Corredor de Bolsa SURA S.A. (la "Institución"), subsidiaria directa de Sura Asset Management Uruguay Sociedad de Inversión S.A. (SUAM Uruguay) y subsidiaria indirecta de Sura Asset Management S.A. (SUAM), es una compañía para la cual su principal activo es la reputación, basando su actuación en la integridad, profesionalismo y principios éticos. Por este motivo es imprescindible para toda compañía subsidiaria de SUAM Uruguay y de SUAM, promover las mejores prácticas de SURA y a su vez cumplir con lo establecido por el Capítulo II (Código de Buenas Prácticas)- Artículo 208.3 y siguientes de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores (en adelante, "RNMV"). El presente código plasma el compromiso de Corredor de Bolsa SURA S.A. de adecuar sus conductas a ciertos principios, valores y reglas que le permitirán brindar un marco de actuación ético con sus clientes.

2. Ámbito de aplicación.

El presente Código, refleja los lineamientos establecidos en el Código de conducta de SUAM adoptado por la Institución, en todo lo que fuera aplicable, siendo a su vez un complemento del mismo.

El presente Código implica el compromiso de adecuar las conductas de la Institución a los principios, valores y reglas plasmadas en él, lo que permitirá brindar un marco de actuación entre ésta y sus clientes.

El Código establece un estándar de buenas prácticas hacia el cliente y refleja el compromiso de la Institución en mejorar los servicios que se le brindan en pos del respeto por sus derechos. 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.

El término "Cliente" será aplicado a toda persona física o jurídica que solicite información o haya adquirido los servicios o productos ofrecidos por la Institución.

3. Compromisos con los Clientes.

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

- a)** Ceñirse a las buenas prácticas del negocio que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b)** Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c)** Brindar a los Clientes 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 susceptibles de inducirlos al error.
- d)** Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- e)** 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.
- f)** Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- g)** Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- h)** Utilizar en los contratos que celebremos con los Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- i)** Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.
- j)** Toda documentación y/o comunicación, dentro de los parámetros posibles, se diseñará y realizará de manera de procurar la comprensión de los conceptos que lo componen.
- k)** Se mantendrá debidamente informados a los clientes sobre modificaciones o novedades que los afectare. Ante toda consulta por cualquiera de los medios disponibles de contacto, se explicará con claridad la estructura de costos que estén definidos en contratos y otros documentos.

4. Principios Básicos.

Los principios y valores recogidos en el presente Código deberán ser cumplidos por todos los integrantes de la Institución, colaboradores y cualquier persona que actúe en nombre de la misma, sea cual sea su cargo o función.

Equidad: entendida como el trato justo y equilibrado con nuestros clientes, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

Respeto: reconociendo y aceptando al otro tal y como es, con inclusión de sus puntos de vista, necesidades y opiniones.

Transparencia: entendida como la claridad y rectitud con que la Institución actúa y maneja sus relaciones, siendo consecuente entre el decir y el hacer. Acorde con este principio, se deberá brindar a los clientes toda la información necesaria de los productos y servicios ofrecidos, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlos al error.

Responsabilidad: actuando de acuerdo con las leyes y normas, velando por los intereses de los clientes, tratándolos justamente y actuando con integridad. Este principio debe evidenciarse también en el cumplimiento de los compromisos asumidos por cualquier colaborador o ejecutivo actuante de la Institución, haciéndose cargo de sus acciones y sus consecuencias.

5. Atención al Cliente.

Nuestra Institución 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 nuestra casa central y sucursales (en caso de existir), atención telefónica a través de la línea telefónica (0800 7872), durante los días hábiles de 9:00 a 17:00 horas, a través del sitio web de Internet (www.sura.com.uy) completando el formulario que se encuentra allí disponible, u otro medio idóneo. 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.

6. Atención de Reclamos.

Nuestra Institución informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles.

Estos canales incluirán: atención personal, telefónica, por carta o por correo electrónico.

Nuestra Institución 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 brindará a los Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.

Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata serán registrados a fin de facilitar su seguimiento, pudiendo documentar de manera escrita o electrónica la confirmación de la recepción al cliente tal número identificador de dicho reclamo.

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.

Todas las respuestas deben estar fundadas en criterios profesionales.

La respuesta del reclamo deberá darse por escrito, existiendo la posibilidad de sustituirla por respuesta telefónica en la medida que la Institución contare con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 255.6 de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

Se informará al cliente que en caso de disconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay (BCU).

Si el reclamo se considerare injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, además de la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU.

La Institución cuenta con un responsable de atención de reclamos que es comunicado al BCU como personal superior. Este responsable realizará un monitoreo del sistema de reclamos y su efectivo desempeño, de la capacitación de los funcionarios en el tema y de los registros correspondientes.

El sistema de reclamos será difundido mediante carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en el sitio de internet de la institución.

7. Tratamiento de la información relativa a los clientes: privacidad y protección de datos.

En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente, la Institución tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia. Por aquella, deberá entenderse cualquier información que esté en nuestra posesión.

Dentro de la protección de datos personales se deberá seguir los siguientes lineamientos:

- Ser transparente en cuanto al manejo de los datos personales de clientes o potenciales clientes.
- Solo se pueden procesar datos personales para fines específicos del negocio y en base a las autorizaciones otorgadas por los clientes a tales efectos.
- Se deberá tener mecanismos para la actualización de datos personales.
- Es obligación de la Institución informar a los clientes o potenciales clientes, de los propósitos por los cuales se están procesando sus datos.
- Permitir el acceso a clientes o potenciales clientes, a sus datos personales y en base a los procedimientos establecidos, así como corregir, eliminar, actualizar sus datos personales.

- Se deberá proteger los datos personales de pérdidas, alteraciones, divulgaciones o accesos no permitidos.
- No se podrá comprar, vender o transferir o de cualquier forma comercializar datos personales o bases de datos de forma verbal o escrita (incluyendo medios electrónicos, magnéticos, ópticos o cualquier otro medio electrónico disponible).
- No se podrá revelar a terceros ajenos a la Institución, datos personales como pueden ser nombres, direcciones, teléfonos, edad, estado civil, estados de cuenta o cualquier otro tipo de información que pueda identificar a una persona o alguna situación particular de ésta, salvo previa autorización de dicha persona.
- Aquellos proveedores que estén manejando datos personales en nombre de la Institución, deberán de tener firmado el contrato de confidencialidad respectivo.
- Solo se podrá revelar datos personales de conformidad con los lineamientos de la Institución, respetando en todo momento los lineamientos ordenados en la materia por la regulación local.
- Solo personal autorizado podrá tener acceso a los datos personales y solo pueden ser revelados para un propósito legítimo y previa autorización por escrito para divulgar esta información por parte del cliente o potencial cliente. En caso de que un Ejecutivo detecte alguna violación a lo mencionado, deberá reportarlo de manera inmediata al área de Legal y Cumplimiento.

8. Conflictos de Interés.

Como política interna, la Institución procurará evitar la existencia o apariencia de conflictos de interés entre sus actividades corporativas y de inversiones o, cuando existe algún conflicto, lo manejará con el fin de asegurar un tratamiento correcto y justo.

Se entiende que hay conflictos de interés, entre otros cuando:

- Existen intereses contrapuestos entre cualquier colaborador y los intereses de la Institución o de sus clientes, que puedan llevar a aquel a adoptar decisiones o ejecutar actos que van en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Institución y/o de sus clientes.
- Exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de cualquier colaborador y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la Institución y/o de sus clientes.

Todos los colaboradores de la Institución, deberán actuar con diligencia y lealtad hacia la empresa y sus clientes, y deberán abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en los estudios, actividades, gestiones, decisiones o actuaciones en los que exista un conflicto de interés, de acuerdo con la definición antes citada.

Ningún colaborador deberá ponerse en una situación en la que sus intereses personales, de inversiones, legales, etc. influyan o den la impresión de influenciar cualquier acción o toma de decisiones, asesoría o consejo que proporcione a nombre de la Institución.

Todo colaborador que tenga conocimiento de circunstancias que puedan dar origen o apariencia de un conflicto de interés deberá de informarlo al área de Cumplimiento.

9. Atribuciones y Competencias para dar seguimiento al presente Código. Administración y cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento de nuestra Institución es responsable de implementar el Código de Buenas Practicas, 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. Nuestra Institución se compromete a encarar planes de acción correctiva

cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

10. Difusión y capacitación.

El Oficial de Cumplimiento dará difusión suficiente de este Código a los efectos de su conocimiento debido por parte de directivos y funcionarios, con la capacitación correspondiente.

Asimismo, el presente Código, estará a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la Institución y en su sitio de Internet.

11. Comunicaciones.

Ante cualquier información adicional que el cliente pueda requerir, la Institución, pone a disposición el departamento de atención a clientes donde podrá enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por mail a la dirección: consultas@sura.com.uy
- Por carta, dirigida a: Corredor de Bolsa SURA S.A, Atte. Atención a Clientes en Antonio D. Costa 3571, piso 2, Montevideo.
- Presencialmente en nuestras oficinas de atención al público, ubicadas en Antonio D. Costa 3571, piso 2, Montevideo.
- Por el teléfono al 0800 SURA (7872) todos los días hábiles de 10 a 17 horas.

La Institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.

12. Vigencia.

El presente Código fue aprobado por el Directorio de Corredor de Bolsa SURA S.A. en su sesión del día 6 de agosto de 2020.