



Urraburu & hijos
Corredor de Bolsa S.R.L.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS



PREFACIO	3
1. PARTE GENERAL	4
1.1. Introducción	4
1.2. Ámbito de aplicación	4
1.3. Definiciones	5
2. RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES	5
2.1. Principios rectores del relacionamiento con los clientes	5
2.2 Valores y Principios Generales	5
3. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES	8
4. ATENCION AL CLIENTE	9
5. RECLAMOS DE CLIENTES Y SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS	9
6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS	10
6.1 Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual	10
6.2. Funcionamiento del servicio	12
6.3. Cancelación del Servicio	12
7. ACTUALIZACION DEL CODIGO	12
8. ADMISTRACION Y MONITOREO	12
9. SANCIONES	12
10. PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVA	12
11. DE FORMA	13
12. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO	13
13. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	13



PREFACIO

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de continuar promoviendo las mejores prácticas laborales y operativas en URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL, y en cumplimiento de lo establecido por la Circular N° 2.172 referente a Libro IV de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, en su Título I, referente al Relacionamiento con los Clientes, Capítulo II. Se enmarca además dentro de los lineamientos del Código de Ética adoptado por nuestra Institución a través de la Bolsa de Valores de Montevideo, siendo a su vez un complemento del mismo.

La implantación del presente Código, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación del servicio de intermediación de valores a nuestros clientes. En el mismo se estipulan los principios y valores que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo su personal superior en las relaciones que establezcan con los clientes.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos, apertura de cuentas y operaciones de intermediación de valores, conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Entendemos también que las condiciones que brinda una economía en la que prevalece la competencia y transparencia es el marco más favorable para que los derechos del Cliente queden asegurados.

URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL tiene un fuerte compromiso por el cumplimiento de la normativa. En tal sentido, se adopta el presente Código de Buenas Prácticas con el objetivo de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y el personal de la empresa, acorde a los lineamientos establecidos por las disposiciones legales vigentes en nuestro país que protegen los derechos de los clientes, y las normas emitidas por el Banco Central del Uruguay.

El valor reputacional de la empresa conseguido a través de los años constituye 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 la empresa, y fijar estándares de buenas prácticas que deben ser compartidos y aplicados por todo el personal.

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



1. PARTE GENERAL

1.1. Introducción

URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL es una empresa dedicada a brindar servicios de intermediación de valores. El profesionalismo, la experiencia, la confidencialidad, la transparencia y la ética son los pilares corporativos que sustentan el trabajo de la empresa, y permiten establecer relaciones fructíferas y duraderas.

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

El Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general a seguir por URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL, y refleja el compromiso de la Institución en la mejora permanente de la transparencia y calidad de los servicios que brinda. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover.

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 servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

1.2. Ámbito de aplicación

Los principios, prácticas y valores enunciados en este Código, son aplicables a todos los funcionarios y a URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL como organización, y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Institución, en la prestación de servicios financieros.

El Código regula las conductas de la institución, entidad habilitada y regulada por el Banco Central del Uruguay, para el desarrollo de actividades de intermediación de valores, y como consecuencia de ello, las mismas serán aplicadas por todos aquellos que trabajen en la empresa. El presente Código aplica en el relacionamiento que el escritorio como tal, y sus funcionarios, entablen con los Clientes. Sin perjuicio de ello, su aplicación deberá armonizarse y aplicarse conjuntamente con lo dispuesto en el Código de Ética establecido por la empresa. 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 la empresa en sus relaciones con los Clientes.

La aplicación del Código, se llevará a cabo a los efectos de que la empresa lo utilice como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información que se suministra al Cliente y la calidad del servicio prestado. A estos efectos, se notificará en forma expresa al personal este Código y sus modificaciones, a los efectos de que integren en el desarrollo de sus tareas las pautas y principios reflejados en el presente, y se aplicará a la operativa en general. Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados de URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa la lectura, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido y cumplan lo establecido en



el presente Código. Cualquier duda o controversia sobre sus contenidos o sobre comportamientos éticos en el desempeño de las tareas deberán ser informadas al Oficial del Cumplimiento.

1.3. Definiciones

A los efectos del presente Código, los términos que a continuación se definen tendrán el significado que se les asigna en esta cláusula:

Cliente: Todo aquel que mantenga una relación contractual con la empresa. Debe entenderse a toda persona física o jurídica que se vincule al escritorio, mediante la contratación de los servicios que se prestan, comprendiendo también a aquellos que únicamente se acerquen a la empresa con el objetivo de conocer los productos y servicios, aun cuando luego no materialicen ninguna operación.

Productos y Servicios: Comprende todos aquellos que la empresa ofrezca a sus Clientes en forma genérica, a los efectos de satisfacer una necesidad concreta de un Cliente, todo dentro del marco regulatorio existente.

Normativa o Legislación Aplicable: Toda norma de rango Constitucional, legal, reglamentaria, en especial las dictadas por el Banco Central del Uruguay como supervisor de los intermediarios de valores, y las pautas y políticas dictadas por la empresa y la Bolsa de Valores de Montevideo, en todo lo que no esté prohibido por la normativa legal o reglamentaria aplicable, y se considere pertinente.

2. RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES

2.1. Principios rectores del relacionamiento con los clientes.

2.2 Valores y Principios Generales

Integridad: URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL se compromete a velar por los intereses de sus clientes, y tratarlos justamente, actuando con integridad.

Reputación: La reputación es nuestro principal valor y requiere que constantemente se mantengan los más altos estándares de ética y profesionalismo.

Comportamiento responsable: Implica actuar de manera honesta, responsable y competente tanto con nuestros clientes como con nuestros proveedores y socios.

Conflictos de interés: Buscaremos identificar y evitar o manejar cualquier potencial conflicto de interés con el fin de proteger a nuestros clientes y el personal. Por otro lado, se proveerán mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes en caso de existir.

Confidencialidad y Discreción: La empresa 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. Los negocios y asuntos privados de los clientes no deben ser revelados a ningún otro cliente, ni a terceros, sin el consentimiento del cliente. Cuidamos estrictamente la reserva de toda la información de nuestros clientes y las partes interesadas en todos los ámbitos incluso luego que haya cesado la relación comercial. Intentamos alcanzar los estándares más altos



en cuanto a la seguridad de la información de nuestros clientes en cuanto a la protección de sus datos. De acuerdo al secreto profesional, no haremos ninguna comunicación a terceros sin un consentimiento explícito o existencia de alguna obligación legal.

Conformidad: Se buscará ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los servicios prestados a los clientes. En nuestra actividad nos esforzaremos por cumplir con todas las leyes, regulaciones y políticas de las entidades competentes:

- Regulaciones externas e internas: el personal debe conocer y cumplir con las normas aplicadas a su sector y generales del negocio.
- Combatir el crimen financiero: el personal se comprometen en seguir las políticas AML y financiamiento del terrorismo.
- Cumplir con las normas fiscales vigentes y evitar la evasión impositiva.
- En caso de clientes en el exterior, se cumplirá tanto con la normativa local como con la de los países con los que se opere.
- Se ejecutarán los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.

Manejo del riesgo: Se brindará a los Clientes información sobre los productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, advirtiendo especialmente sobre los riesgos y beneficios que generen, por los medios que se encuentren disponibles y en cumplimiento de la legislación aplicable. Consideramos la gestión de los riesgos y su control como uno de aspectos esenciales del negocio y por lo tanto cada empleado debe estar informado sobre los principales riesgos de los distintos activos financieros en los que se incurre, los que serán comunicados adecuadamente, mediante una forma de comunicación efectiva y complementaria al contrato.

Compromiso: Esperamos que cada uno de nuestros empleados contribuya al éxito de la empresa. Cada empleado debe recibir igual trato, una justa evaluación y reconocimiento del esfuerzo individual, así como capacitación continua, que representa un derecho y un deber de cada uno.

Diligencia: Se dará un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres de Corredor de Bolsa, atendiendo al perfil y situación del Cliente en cuanto a necesidades de liquidez, plazos, rentabilidad exigida, y disposición a tomar riesgos.

Independencia: Evitamos cualquier conflicto de interés con nuestros clientes y mantenemos independencia en todo momento de cualquier institución o producto en nuestro servicio. En caso de identificar un posible conflicto de interés, la situación deberá ser reportada al Oficial de Cumplimiento de la empresa.

Innovación: Diseñamos e implementamos soluciones cada vez más a medida para cumplir con los objetivos de nuestros clientes de acuerdo a su perfil.



Difusión: Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación y en las comunicaciones con los Clientes, proporcionando copias a quien lo requiera. El presente código estará a disposición de los clientes que lo soliciten.

Transparencia y veracidad de la información: La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. Estamos totalmente comprometidos en comunicarnos de una manera justa y oportuna, con el fin de mantener un excelente nivel de transparencia, brindando a los Clientes toda la información necesaria de los productos que se ofrecen de manera clara, suficiente, precisa y veraz, evitando la omisión de datos esenciales que sean susceptibles de inducir al error. Para ello, la información proporcionada deberá ser completa, evitando que se tomen decisiones con falta de información. Se utilizará en la documentación celebrada 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.

Posteriormente, se deberá brindar a los clientes información clara sobre sus operaciones y sobre otros aspectos tales como las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y demás costos asociados. Se deberá revisar que la divulgación de los distintos productos o servicios sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

La empresa actuará con el máximo grado de integridad en todos los niveles. En tal sentido, se velará por los intereses de los clientes y trabajará para mejorar la calidad y competencia de los servicios que se brindan. Por tanto, se conducirán los negocios 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 a la objetividad profesional, se deberá revelarlo en forma inmediata. Asimismo, debe ponderar el interés del cliente además del propio, creando así un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza. Los servicios se prestarán con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

En las informaciones sobre productos que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas al público en general, informaremos con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otra información que pueda resultar necesaria para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Asimismo, al momento de intermediar en la compra de un nuevo producto, nuestra Institución se compromete a:

- a) Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente sobre el producto. La información incluirá las características esenciales (plazo, tasas, rendimiento, amortizaciones, vencimiento, etc.), y todos los cargos (comisiones, gastos, impuestos, etc.) que se aplicarán.
- c) Informar al momento de la contratación a los Clientes los recaudos en cuanto al riesgo a tomar por cada producto que está adquiriendo.
- d) Comunicar a los Cliente cuáles son los requisitos que la Institución establece para acceder a un producto.



- e) Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos (por ejemplo: Internet, teléfono, etc.).
- f) Informar los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto originariamente comprado podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas por parte del emisor, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese pactado.
- i) Brindar a cada cliente información sobre aquellos importes que deberá abonar a terceros distintos de la Institución, o le serán descontados por estos, directamente relacionados con la compra del producto respectivo. Esta información será actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el Cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado. En caso que el precio de cualquiera de los valores informados pueda variar, se señalará claramente tal eventualidad lo antes posible.
- j) Mantener a disposición de Clientes y posibles Clientes las condiciones generales para la compra de productos. A pedido de los posibles Clientes, se entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de los formularios para apertura de cuentas de operativa. Todos los formularios de adhesión y las condiciones generales de operativa que nuestra Institución utilice, estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa.

3. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

Entre los principales compromisos y responsabilidades de nuestra empresa se encuentran:

Aunar en la prestación de servicios de intermediación de valores por aquellos que promuevan el desarrollo económico y social del país, y en cumplimiento de un compromiso social.

Velar por la aplicación estricta del Código de Ética aprobado por la empresa y la Bolsa de Valores de Montevideo, y asegurar un tratamiento justo y equitativo a clientes, contrapartes, colaboradores y funcionarios, descartando toda actitud y política discriminatoria.

Velar por una visión de la organización de largo plazo y sustentable.

Utilizar la transparencia como una herramienta de gestión, de forma que convertirla en una verdadera ventaja competitiva.

Adoptar las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus clientes, los servicios ofrecidos. Para ello se procurará:

- a. Establecer procesos eficientes.
- b. Cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos para la operativa.
- c. Procurar medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a clientes, y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario.
- d. Realizar sus mejores esfuerzos para la ejecución de las operaciones relacionadas con instrumentos financieros emitidos por terceros, procurando obtener el mejor resultado posible para el cliente, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.



- e. Promover la innovación para mejorar la calidad de productos y servicios.
- f. Velar por la estabilidad de la Institución en un marco que promueva la eficiencia de los procesos de intermediación de valores que realiza, logrando con ello una mayor protección Clientes, propiciando el mantenimiento de la confianza.

4. ATENCION 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 la atención personal en nuestras oficinas, atención telefónica, vía e-mail, o a través del sitio de Internet.

Los canales disponibles son informados a los Clientes vía mail, en el formulario de apertura de cuenta, a través del sitio en Internet o personalmente, así como también se informa el procedimiento vigente para la atención de reclamos de acuerdo a lo establecido por la RNMV, Título I, Libro IV, Capítulo III.

URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa adoptará las medidas necesarias para informar de la mejor forma a sus Clientes los productos y/o servicios ofrecidos. Entre las funciones de atención al Cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que ellos pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código. Para ello se procurará:

- a. Dar una atención clara, cordial y positiva.
- b. Prestar orientación e información frente a las consultas de los Clientes.
- c. Medir y controlar regularmente la calidad de sus servicios, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario.

5. RECLAMOS DE CLIENTES Y SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS

Nuestra Institución atenderá los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa atenderá los reclamos con oportunidad, buena disposición y procurando obtener la mayor información que sea posible a fin de dar una respuesta acorde a las necesidades del Cliente.

Tenemos implementado un procedimiento de atención a reclamos para nuestros clientes el cual incluye un formulario de reclamos a través del cual se podrán presentar reclamos por escrito o hacerlo vía web en el portal de acceso a clientes.

En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta de acuerdo a lo establecido en la regulación vigente por la Comunicación N° 2.172 del Banco Central del Uruguay, con fecha 7 de marzo de 2014. Dicho plazo 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. Se informará al cliente que en caso de inconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

Al recibir el reclamo, la institución entregará al Cliente una confirmación de recepción del reclamo, y el plazo con que se cuenta para darle una respuesta.



En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se 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.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica a juicio de la empresa. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

Si la institución entiende que el reclamo es injustificado se deberá informar al Cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir al BCU en caso de disconformidad con la decisión adoptada. El Cliente también podrá presentar su reclamo ante el BCU en caso de que la solicitud no sea atendida por la institución dentro de los plazos previstos.

6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS

6.1 Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual

En el marco de las actividades que realiza URRABURU & HIJOS CORREDOR DE BOLSA SRL, deberá:

I – Apertura de Información: Poner a disposición del cliente información que debe incluir el emisor de los instrumentos que se ofrecen y la calificación de riesgo de la institución emisora del instrumento o su controlante. A su vez, se debe aclarar la relación que tiene con URRABURU & HIJOS CORREDOR DE BOLSA SRL en caso de existir. Analizar caso por caso cuales son los productos óptimos para cada cliente, y se le informaran los riesgos inherentes de los productos.

II- Formulario de apertura de Cuenta: La relación con el Cliente estará regida por los documentos establecidos en el proceso de apertura de cuenta. Nuestra Institución se asegurará que éstos cumplan con toda la normativa regulatoria vigente, y todos sus términos y condiciones serán acordados por cualquier medio legal vigente, y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa. Al momento de hacer la apertura de una cuenta, el Cliente será informado de la forma en que esta se operará, según lo especificado en la normativa vigente.

III – Contrato: Nuestro servicio estará amparado en la firma de un contrato con el cliente de forma que la relación comercial de nuestra empresa con cada uno de nuestros clientes quede formalizada en la firma de un contrato. Puede haber varios tipos de contratos según el tipo de operativa que le cliente vaya a realizar en su cuenta.

IV – Modificaciones del contrato: Para modificar las condiciones generales del contrato, se requiere del consentimiento del cliente. en cualquier caso, si existe la posibilidad de realizar modificaciones en las condiciones pactadas, debe haber sido prevista en la redacción del contrato suscrito por las partes.

V- Perfil Inversor: Además de la charla mantenida con el nuevo cliente por el Oficial de Cuenta de la empresa, en la que se establecen sus objetivos y preferencias en cuanto a inversiones, se brinda un formulario múltiple opción adicional que pretende agregar una nueva aproximación



sobre estos aspectos, donde los clientes pueden marcar la opción que consideren más representativa de sus preferencias al momento de invertir.

VI – Modificaciones en la cuenta: Las modificaciones se realizarán de acuerdo a lo establecido por el marco regulatorio y en los documentos suscritos con los clientes. Dichas modificaciones serán informadas al cliente solicitando, cuando corresponda, su consentimiento expreso. Los clientes dispondrán de un proceso para plantear sus objeciones. Si las modificaciones favorecen al Cliente, las mismas se pueden hacer en forma inmediata sin necesidad de aviso previo.

VII - Activación de la cuenta: El Escritorio se compromete a poner en actividad la cuenta sólo después de contar con la firma del/los Clientes en el contrato, así como a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de los Estados de Cuenta. Se comunicará al Cliente, adecuadamente, los distintos límites al ingreso de efectivo de acuerdo a la normativa vigente, al momento de suscribir el contrato.

VIII – Inactivación de una cuenta: aquellas cuentas que no han tenido operativa en el último año, o que aun teniendo movimientos en ese año, la cuenta se encuentre sin saldo efectivo ni valores, y el cliente ha manifestado claramente que no volverá a operar en el corto o mediano plazo. Cuando se da esta situación es cuando se procede a inactivar dicha cuenta. No obstante, si el cliente luego de un tiempo decide volver a operar la cuenta se vuelve a activar, quedando operativa nuevamente, siempre y cuando esta toda la información actualizada.

IX - Estados de Cuenta: La Institución remitirá a los Clientes los estados de cuenta a pedido de estos, los cuales deberán incluir al menos la información mínima requerida en la normativa. En este sentido se brindará a los Clientes información completa y oportuna sobre los movimientos y el saldo de sus productos, incluyendo en el estado de cuenta y toda otra comunicación escrita con el Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que componen cada movimiento.

Asimismo la Institución se compromete a ofrecer a los Clientes atención telefónica, personal o vía mail en todo momento sobre datos, condiciones y vencimientos de sus valores, según lo previsto en la RNMV.

Los Estados de Cuenta serán impresos, para retirarlo en nuestra oficina, y el Cliente dispondrá de la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío vía e-mail, indicando la dirección electrónica donde obtenerlo.

Adicionalmente, se creó el sistema de consulta web, a través de cual, entrando a la web de la empresa, y mediante una contraseña encriptada, el cliente podrá consultar su posición en valores y efectivo en la empresa, así como chequear y actualizar sus datos personales, mediante una sesión que caduca cuando el cliente cierra el operador.



6.2. Funcionamiento del servicio

Comisiones y cargos

- a) La empresa aplicará comisiones y cargos por gastos solo cuando hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados.
- b) El escritorio comunicará los costos de los servicios de forma clara y transparente de forma tal que la información suministrada no resulte parcial o potencialmente confusa para el Cliente. Se informarán los cambios a los Clientes con claridad y en los medios habitualmente usados.
- c) Todas las comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el estado de cuenta.

6.3. Cancelación del Servicio

En los casos en que el cliente decida cancelar el servicio y dar de baja a su cuenta conforme con lo previsto, indicará cómo proceder con el Efectivo y/o Valores en cartera, en caso que los hubiese, especificando las cuentas a dónde deberán ser transferidos.

7. ACTUALIZACION DEL CODIGO

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 procesos de intermediación de valores.

En tal sentido, será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años.

8. ADMISTRACION Y MONITOREO

El comité de cumplimiento de nuestra Institución es la responsable de implementar el Código de Buenas Practicas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos. Será asimismo responsable de informar 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.

9. SANCIONES

El Directorio de URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL aplicará las sanciones que estime convenientes al personal que incumpla con alguno de los preceptos del código. Cuando la violación del código se considere grave o relevante se informará a las autoridades competentes.

10. PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVA

URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.



11. DE FORMA

Ante cualquier información adicional que se pueda requerir, la empresa, pone a su disposición los siguientes medios donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Vía carta a Misiones 1381, Piso 2.
- Vía telefónica al 2915-06-77, de lunes a viernes de 10:30 a 18 hs.
- Vía E-mail a urraburu@urraburu.com.uy
- Por fax al 2915-13-43.
- Vía Internet: www.urraburu.com.uy

12. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO

El presente Código estará a disposición de los Clientes para su consulta en las oficinas de la empresa y en el sitio Web.

13. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

El presente Código actualizado y aprobado por el comité de cumplimiento de URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa SRL, el día 15 de marzo de 2018, desde cuando se encuentra vigente.

URRABURU & Hijos Corredor de Bolsa es una institución supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy