



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
HELVETIA ADVISORS S.A.



ÍNDICE:

- 1) CONSIDERACIONES GENERALES
- 2) ASPECTOS LEGALES
- 3) VIGENCIA
- 4) PRINCIPIOS Y VALORES
- 5) NORMAS DE CONDUCTA
- 6) ATENCIÓN DE RECLAMOS
- 7) SANCIONES



1.- CONSIDERACIONES GENERALES

Helvetia Advisors ha resuelto dejar plasmado a través del presente “Código de Buenas Prácticas” su actitud de respeto y apoyo hacia los principios éticos y de buena práctica profesional que se pasarán a detallar a continuación; teniendo la fuerte convicción de que su efectiva aplicación llevan a un mejor desempeño de la función del asesor y por lo tanto también derivan en una mejor atención del cliente y capacidad para atender sus demandas.

Este “Código” será adoptado por todo el personal a fin de que dichos principios tengan aplicación dentro de todas las etapas de asesoramiento al cliente.

2.- ASPECTOS LEGALES

El presente Manual se ha construido en base a la regulación legal vigente, las normas publicadas por el Banco Central del Uruguay, y las buenas prácticas y costumbres de la legislación en general.

3.- VIGENCIA

El “Código de Buenas Prácticas” ha sido aprobado por el Directorio de Helvetia Advisors S.A. el día 30 de mayo de 2014 y su cumplimiento será exigible a todo el personal a partir del momento de su firma.

4.- PRINCIPIOS

El actual Código se nutre de los siguientes principios:

- 4.1) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.**
- 4.2) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.**
- 4.3) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.**
- 4.4) 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.**
- 4.5) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.**



VALORES

Dichos principios se sustentan en los siguientes valores:

- a) Integridad
- b) Profesionalismo/Diligencia
- c) Justicia
- d) Equidad
- e) Celeridad
- f) Claridad
- g) Probidad
- h) Lealtad y ética profesional

La aplicación de los principios y valores arriba mencionados obligan a todo el personal de HELVETIA Advisors, inclusive al superior, debiendo todos cumplir con ellos y ponerlos en práctica en todas aquellas gestiones que impliquen a la compañía y/o al cliente.

5.- NORMAS DE CONDUCTA

Aplicación de las Normas de Conducta a las diferentes etapas del negocio de asesoramiento:

Conocimiento del Cliente

Es esta la etapa de primer contacto con el cliente en el cual regirá el valor de integridad, profesionalismo y claridad. El asesor deberá ser en todo momento veraz y asesorar de acuerdo al perfil y potencial de cada cliente. Dicha etapa estará también gobernada por las normas y principios de colaboración en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Helvetia Advisors S.A. procurará llegar a conocer al cliente y poder transmitirle adecuadamente toda la información que deba saber y tener en cuenta a la hora de decidir sobre las dos principales cuestiones a dilucidar: Institución extranjera en la cual abrirá cuenta y productos/servicios en los que invertir principalmente.

Relacionamiento con el Cliente y con la Institución Financiera/Compra/Venta de Productos

La relación con el cliente estará regida por el profesionalismo, cuidado y diligencia que el negocio exige, siempre en beneficio del cliente.

Se le informará siempre y en todo momento acerca de los riesgos que podrían ocasionarle los diferentes negocios en los que el cliente quisiera invertir, ventajas y desventajas. Dicha



información es objetiva y con respecto a la consulta que le realiza el cliente en ese mismo momento. Generalmente, el asesor realiza sus comentarios en base a información obtenida de las Instituciones la cual es pública y muy pocas veces emite su opinión personal como forma de evitar el subjetivismo o que el cliente pueda verse influenciado por esta. En caso de emitir su opinión, el asesor lo comunicará como tal a su receptor.

Helvetia Advisors bajo ningún concepto recibe información privilegiada respecto a emisiones nuevas o que aún no han salido al mercado.

La relación del cliente y del asesor con el banco está regida por el contrato que cada uno respectivamente firma con aquel y están basados en la confidencialidad y buena práctica en materia comercial. Cualquier disputa que surja o que merezca aclaración se dilucidará ante la jurisdicción europea que corresponda.

Compromiso del Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento siempre velará por el cumplimiento de las normas legales banco centralistas y demás normas aplicables a la compañía. Asimismo, velará por los intereses del cliente y protección de su patrimonio.

Por otro lado, la compañía mantiene un fiel compromiso con la lucha contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como también con la prevención de negocios fraudulentos que burlan los derechos del cliente.

6.- ATENCIÓN DE RECLAMOS

En cumplimiento del principio establecido por el punto 4.5 **“Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes”**; Helvetia Advisors establece el siguiente procedimiento de atención de reclamos:

- 1) Se deberá presentar una nota con la descripción del reclamo por el cliente, se acepta tanto una carta escrita por el mismo como también el formulario de La Compañía completado y firmado el cual está a disposición de todos los clientes.
- 2) Al ser presentado dicho reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción del mismo con fecha y hora. Cada reclamo se identificará con un número propio.
- 3) El plazo de respuesta de la misma es de quince días corridos contados desde el día siguiente al de la fecha de presentación del reclamo, plazo único e improrrogable.
- 4) Inmediatamente después de haber tomado la resolución pertinente se le informará por escrito al cliente. La misma será detallada y fundada dando a conocer las razones por las cuales se tomó esa decisión- El cliente podrá acudir a la Superintendencia de Servicios financieros en caso de disconformidad con la resolución tomada.



7.-SANCIONES

Helvetia Advisors S.A. se compromete a respetar la aplicación del presente "Código de Buenas Prácticas". Toda inobservancia de lo normado que exponga a la firma será sancionada con el rigor que la situación amerite.