



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Montevideo, 15 de noviembre de 2019

Contenido

INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA	3
ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
PRINCIPIOS BÁSICOS.....	4
Integridad y Debida Diligencia	4
Transparencia	4
Intereses de las partes	5
Confidencialidad.....	5
BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS	6
Compromiso con los Clientes	6
Transparencia en la información	7
MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES	9
Atención de Reclamos.....	9
Procedimiento de Atención de Reclamos	9
CUMPLIMIENTO.....	11
DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	11
SANCIONES	11

INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A., pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y nuestra institución, fomentando la transparencia de la información suministrada en relación con los productos y servicios que brinda y estableciendo estándares de buenas prácticas.

Este Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente. Ello no obstará el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A.

En tal sentido, el presente Código será revisado y actualizado, cuando sea necesario, de modo de fomentar la confianza de los clientes y reguladores. Entendemos que la incorporación de este Código contribuye a que los derechos de los clientes de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A., no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al

Cliente y la calidad del servicio. Asimismo, su aplicación será distinta según el grado de sofisticación de cada cliente.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

El Código se aplicará a todos los productos y servicios de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A.

PRINCIPIOS BÁSICOS

Integridad y Debida Diligencia

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. 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.

Transparencia

Para BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A., la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. 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.

Intereses de las partes

En la relación con un Cliente, BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. ponderará el interés del cliente además del suyo propio, y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, de manera de fomentar la fidelización.

Confidencialidad

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. 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 BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. (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 BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A., o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A.

- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A.
- La información o la documentación no fue proporcionada a BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. 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 BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- Mediante autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

Compromiso con los Clientes

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.
- Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que BP ALPHA AGENTE DE

VALORES S.A. comercialice, para facilitarle al cliente la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.

- Informar al Cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
- 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 actuará de buena fe, no generando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente mediante la utilización de cláusulas abusivas.

Los contratos escritos y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al Cliente por parte de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. serán siempre en idioma español, 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.

Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta (en caso de tenerlo), así como también sus eventuales modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, y cuando corresponda, BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al Cliente el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa del Banco Central del Uruguay.
- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la casa de cambio.
- 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.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los Clientes la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

Atención de Reclamos

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se pueden canalizar las consultas que presenten los Clientes. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. informará a sus Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El sistema de reclamos será puesto en conocimiento de los Clientes a través de carteles en las oficinas de atención al público, así como en el sitio de web del corredor.

BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos, cuyos datos se informarán en el formulario de reclamos que se encuentra a disposición de los clientes.

Procedimiento de Atención de Reclamos

En caso de que un cliente presente a la institución un reclamo, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- I. Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención a reclamos;

- II. Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente:
- a. Nombre completo;
 - b. Fecha;
 - c. Teléfono de contacto;
 - d. Email de contacto;
 - e. Descripción del reclamo.

El formulario podrá ser solicitado por el cliente a la institución en forma personal, vía telefónica, por email o fax.

- III. Una vez completado el formulario, se deberá entregar en las oficinas de la institución o bien enviarlo por email o fax. Como constancia de recepción del reclamo se entregará al cliente una constancia de recepción en la cual constará fecha y hora del reclamo, así como un número identificador y un plazo de respuesta.
- IV. La institución analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta fundada atendiendo a la totalidad de los puntos planteados. El plazo de respuesta no superará los 15 días contados desde la fecha de presentación del reclamo, y excepcionalmente, si la naturaleza del caso así lo ameritase la institución podrá prorrogar por única vez por otros 15 días corridos la respuesta final. En caso de darse este último supuesto el cliente recibirá la notificación correspondiente con la indicación de los motivos de la prórroga en la dirección de correo de contacto que se indica en el formulario. Si el cliente no recibiera la respuesta en tiempo y forma por parte de nuestra firma, se le informará que podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

Este procedimiento se encuentra debidamente descripto en los formularios de atención de reclamos.

CUMPLIMIENTO

Los empleados y los integrantes del Directorio de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. actuarán de manera de garantizar que el relacionamiento con sus Clientes se ajuste a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas.

En tal sentido, el responsable del servicio de atención de reclamos comunicará al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en las oficinas del corredor.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de BP ALPHA AGENTE DE VALORES S.A. quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de sanciones previstas en el presente capítulo, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

Se considera falta, la violación de cualquiera de las normas contenidas en el presente Código, ya sea a título culposo o doloso.

Se aplicarán al presente Código las sanciones referidas en el Código de Conducta aprobado por la Dirección de la institución.