

# Código de Buenas Prácticas



**GASTÓN BENGOCHEA & CIA**  
CORREDOR DE BOLSA

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES .....	4
3.1. Transparencia en la Información .....	4
3.2. Integridad y Diligencia .....	5
3.3. Confidencialidad .....	6
4. RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE .....	6
5. FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS .....	7
5.1. Asesoramiento de inversiones.....	7
5.2. Intermediación de valores .....	8
5.3. Intereses, comisiones y cargos .....	8
5.4. Estados de Cuenta .....	8
5.5. Cancelación del servicio.....	8
6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	9
7. NOTIFICACIÓN Y DIFUSIÓN.....	10
8. ACTUALIZACIÓN.....	10
9. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO.....	10
10. DE FORMA.....	11

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Código de Buenas Prácticas (en adelante “Código”) ha sido elaborado con el objetivo de establecer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. (en adelante la Institución), incluyendo su personal superior, en las relaciones que establezcan con sus clientes y en cumplimiento de lo establecido por la Recopilación de Normas del Mercado de Valores (en adelante RNMV) emitidas por el Banco Central del Uruguay.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de la Institución y se enmarca dentro de los lineamientos del Código de Ética adoptado, siendo a su vez un complemento del mismo.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso que tiene Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. en la mejora permanente de la transparencia y veracidad de la información suministrada al cliente así como la calidad del servicio brindado.

El presente Código implica el compromiso de adecuar la conducta de la Institución 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 la Institución actúe con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

A efectos del presente Código, son clientes del Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A., todas aquellas personas físicas o jurídicas con las que se ha establecido una relación comercial a través de la titularidad de una cuenta abierta en la institución con fines de inversión.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las disposiciones del presente Código se aplicarán en el relacionamiento que la Institución como tal y sus funcionarios entablen con clientes de la misma. Sin perjuicio de ello, su aplicación deberá armonizarse y aplicarse conjuntamente con lo dispuesto en el Código de Ética aprobado por Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A.

A estos efectos, la Institución notificará en forma expresa a todo su personal, incluso aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones por un periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio y al personal superior, el presente Código y sus modificaciones a los efectos de que integren en el desarrollo de sus tareas las pautas y principios reflejados en el mismo.

### **3. PRINCIPIOS BÁSICOS EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

En relación a los clientes la Institución deberá conducirse atendiendo a los principios que se detallan a continuación:

#### **3.1. Transparencia en la Información**

La transparencia en relación a los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. deberá proporcionar a sus clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos y servicios ofrecidos así como todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducir a error al cliente, de forma tal que le permita tomar decisiones con conocimiento de causa. En particular, se deberá informar al cliente respecto de los principales riesgos que asume con la contratación y uso de los productos sobre los cuales se asesora.

En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se emplearán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes de la Institución respecto de cualquier característica de los productos o servicios contratados.

Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. se compromete a:

- ✓ Proporcionar a los clientes de manera transparente, información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los productos y servicios sobre los cuales se asesora. 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.
- ✓ Informar al cliente al momento de la contratación los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo y comunicar el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la Institución.

- ✓ Proporcionar la especificación de costos en que incurrirá el cliente en los diferentes tipos de operaciones ofrecidas (cargos, gastos, comisiones, tarifas y otros importes aplicables), indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y carácter obligatorio u optativo de cada uno y detallando separadamente los diferentes conceptos que integran los mismos.
- ✓ Brindar comprobantes de cualquier operación realizada por cuenta y orden del cliente dentro o fuera de la Bolsa de Valores u otro mercado de negociación de valores, los cuales deberán expedirse ante la mera solicitud del cliente
- ✓ Proporcionar, con relación a los valores de oferta pública emitidos localmente, el prospecto de emisión o, en su defecto, el sumario de los términos y condiciones de la emisión y una indicación de dónde se puede obtener el prospecto, y toda otra información relevante posterior a la emisión, en particular la referente a eventuales modificaciones en los términos y condiciones originales de la emisión, así como las modificaciones en la calificación del riesgo de los valores, si así correspondiere.
- ✓ Informar al cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la Prevención del Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.
- ✓ Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos financieros respecto de los cuales se brinda asesoramiento así como aquellos derivados del servicio de asesoramiento brindado por la Institución.
- ✓ Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.

### **3.2. Integridad y Diligencia**

Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. actuará con el máximo grado de integridad en todos los niveles, velando por los intereses de sus clientes y tratándolos justamente. La Institución procederá con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio. Asimismo deberá ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar la objetividad profesional como asesor, el mismo deberá ser revelado en forma inmediata. De esta forma la Institución creará un ambiente propicio para la

fidelización del cliente y para el desarrollo de una relación profesional basada en la confianza.

### **3.3. Confidencialidad**

La Institución guardara reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y el asesoramiento que se les brinda, en los términos de la legislación vigente. En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el cliente, Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. tratará su información personal con los máximos estándares de prudencia y confidencialidad admitidos por la legislación vigente.

## **4. RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE**

Los servicios prestados por Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. deberán estar precedidos por la celebración de un acuerdo escrito, en donde se expliciten en forma clara las actividades a ser realizadas por la Institución y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

Se deberá brindar al cliente de manera completa, precisa y oportuna toda la información de los productos y servicios sobre los cuales se brinda asesoramiento, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del cliente, se ajuste más a sus necesidades. En tal sentido, el personal de Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. deberá informar al cliente sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento de la cuenta en la Institución. Asimismo, la Institución se compromete a comunicar, en forma oportuna, al cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto contratado.

En los contratos que celebre con sus clientes, se utilizará un lenguaje claro y accesible y deberán estar redactados de forma tal que facilite la ejecución, interpretación y comprensión de los mismos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes. En las relaciones contractuales, se actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del cliente. La Institución evitará la inclusión de cláusulas abusivas en la redacción de los contratos, en los términos de la legislación vigente. Los contratos y la distinta información que la Institución brinde a sus clientes serán siempre realizados en idioma español y no utilizaran en ningún caso caracteres tipográficos inferiores a diez puntos de tamaño.

Cuando se celebre un contrato se pondrá a disposición del cliente una copia del mismo. Cualquier modificación en las condiciones generales o particulares de los contratos celebrados con el cliente, requerirá que se ponga en conocimiento del mismo.

Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. deberá poner a disposición de los clientes el certificado de la Bolsa de Valores que los habilita, cuando corresponda, así como la Comunicación de inscripción en el Registro del Mercado de Valores emitida por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

La Institución recibirá diligentemente cualquier sugerencia y/o reclamo por parte de sus clientes, mediante su sistema de atención de reclamos, atendiendo a los mismos de maneja justa, objetiva y diligente. Se brindara la respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos necesarios para su adecuada gestión.

## **5. FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS**

La actividad principal de Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A., es actuar como Corredor de Bolsa en los términos previstos por la Recopilación de Normas del Mercado de Valores (RNMV) emitida por el BCU.

Por su condición de Corredor de Bolsa, la Institución forma parte y actúa como miembro de la Bolsa de Valores de Montevideo (BVM).

Su principal actividad consiste en el asesoramiento de inversiones e intermediación de valores de sus clientes finales.

La Institución prestará sus servicios únicamente a aquellos clientes con los que se haya celebrado previamente un acuerdo escrito.

### **5.1. Asesoramiento de inversiones**

El servicio de asesoramiento de inversiones implica aconsejar a los clientes respecto de la inversión, compra o venta de dinero, metales preciosos o valores objeto de oferta pública o privada o acerca de la composición adecuada de su portafolio de inversión, y la canalización de sus instrucciones a instituciones del país o del exterior. El asesoramiento se brindará en toda ocasión considerando las características y objetivos de inversión del cliente (perfil del inversor).

Cuando, Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. brinde servicios de asesoramiento en inversiones, proporcionará al cliente información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los riesgos y características de los productos sobre los cuales se

está asesorando, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de causa. En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se emplearán referencias inexactas o expresiones susceptibles a generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos o servicios involucrados.

### **5.2. Intermediación de valores**

Se considera servicio de intermediación de valores a aquellas operaciones de intermediación que se realizan en forma profesional y habitual entre oferentes y demandantes de valores objeto de oferta pública o privada.

Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. pondrá a disposición de sus clientes los costos en que incurrirá en los diferentes tipos de operaciones ofrecidas (cargos, gastos, comisiones, tarifas y otros importes aplicables).

### **5.3. Intereses, comisiones y cargos**

La Institución aplicará intereses, comisiones y cargos solo cuando hayan sido previamente convenidos con el cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados. Se promocionarán los costos de los productos en forma clara y transparente de forma tal que la información suministrada no resulte parcial o engañosa para el cliente.

### **5.4. Estados de Cuenta**

La Institución tendrá disponible para ser consultado por el cliente en su sitio web, los estados de cuenta detallando las transacciones realizadas, la comisión cobrada y el saldo de efectivo y valores.

Sin perjuicio de lo anterior, la Institución enviará a los clientes que lo soliciten en forma expresa la información de los estados de sus cuentas en cualquier momento.

### **5.5. Cancelación del servicio**

En los casos en que la Institución decida cancelar el servicio o producto y disolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al cliente.



## 6. SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. ofrece canales de atención a los clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar así como para la recepción de reclamos.

La Institución atenderá los reclamos de los clientes diligentemente, con buena disposición y procurando obtener la mayor información que sea posible a fin de dar una respuesta acorde a las necesidades del cliente. Los canales disponibles son informados a los clientes a través del presente Código, la página web de la Institución o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de los mismos.

Si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la Institución y los plazos para otorgar las respuestas. Dicho formulario deberá ser firmado por el cliente consignando los datos necesarios para formalizar el mismo.

En todas las oficinas de la Institución donde se atiende público, los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los mismos también podrán ser enviados vía e-mail a [reclamos@gbengochea.com.uy](mailto:reclamos@gbengochea.com.uy) o por vía electrónica a través de la página web de la Institución, atención telefónica u otro medio idóneo.

Al recibir el reclamo, la Institución entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo y le proporcionará un número de reclamo así como la fecha y hora de realizado el mismo, y el plazo con que cuenta la Institución para darle una respuesta.

Se dispondrá de un plazo de quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Si la naturaleza del mismo lo amerita, dicho plazo podrá prorrogarse por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente Instituciones del exterior, Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. 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 (por nota o correo electrónico) que la Institución brinde al cliente deberá ser fundada sobre la base de lo actuado por la Institución en cada punto reclamado. En caso de que la Institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad que tiene el cliente de acudir, en caso de disconformidad con la decisión adoptada, a la

Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay. El cliente también podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de que la solicitud no sea atendida por la Institución, no se cumpla con los plazos de respuesta o la misma sea insatisfactoria.

El servicio de atención de reclamos contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de personal superior.

## **7. NOTIFICACIÓN Y DIFUSIÓN**

El presente Código deberá ser notificado en forma expresa a todo el personal de Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. junto con sus modificaciones.

Asimismo, se tendrá que publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los clientes proporcionando copias a quien lo requiera. Estará a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la Institución y en su sitio web ([www.gbengochea.com.uy](http://www.gbengochea.com.uy)).

## **8. ACTUALIZACIÓN**

El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a dos años, de modo de fomentar la confianza de los clientes y reguladores, ajustándose a las buenas practicas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

## **9. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO**

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de la Institución.

El Oficial de Cumplimiento es el responsable de implementar el presente Código, 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.

El personal deberá comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin temor a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra que pueda ser considerada contraria con las disposiciones del presente Código, así como también tendrá derecho a contactar a los Directores de Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A. en caso de estimarlo necesario.

La Institución se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

## 10. DE FORMA

Ante cualquier información adicional que el cliente pueda requerir, la Institución, pone a su disposición las siguientes vías de comunicación:

- ✓ Por correo electrónico a la dirección: [info@gbengochea.com.uy](mailto:info@gbengochea.com.uy)
- ✓ A través de la página web de la institución: [www.gbengochea.com.uy](http://www.gbengochea.com.uy)
- ✓ Por carta, dirigida a:

Gastón Bengochea & Cía. Corredor de Bolsa S.A.  
Luis Alberto de Herrera 1248 Torre I Oficina 705  
Montevideo

- ✓ Por teléfono 2628 64 47 de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 Hs.

La Institución de encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)