



Código de Buenas Práctica

Versión 2
Enero de 2023

Contenido

Introducción	3
Ámbito de aplicación	3
Principios básicos	3
• Integridad y diligencia debida	4
• Confidencialidad	4
• Intereses de las partes	4
• Transparencia	4
• Independencia	4
Compromiso con los clientes	5
Transparencia en la información	5
Tratamiento de la información relativa a los clientes	6
Monitoreo y cumplimiento	7
Difusión y formación	7

Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@arwohy.com. En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Introducción

El presente Código de Buenas Prácticas (el "Código"), tiene el objetivo de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y Arwoly Agente de Valores S.A. (en adelante el "Intermediario"), velando por la transparencia de la información suministrada en relación a los productos y servicios prestados, estableciendo estándares de buenas prácticas.

Este Código conlleva el compromiso de aplicar y cumplir las normas incluidas en él así como las obligaciones para con el Cliente, siempre velando por la consagración de los derechos del usuario de productos financieros.

El Código se actualizará, teniendo en cuenta los cambios en las condiciones regulatorias y los requerimientos de los Clientes y entidades reguladoras, con el fin de que el Intermediario continúe siendo merecedora de la confianza otorgada por sus Clientes.

El Código forma parte de las políticas que rigen la manera de operar del Intermediario. En ningún caso revoca o reemplaza el resto de procedimientos y disposiciones contenidas en otras normas internas, sino que las complementa.

Sin perjuicio de las normas consagradas en el Código, el Intermediario trabajará continuamente por la mejora de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda el Intermediario.

Ámbito de aplicación

Este Código es aplicable a todos los empleados del Intermediario recogiendo normas éticas, leyes y reglamentos. La apropiada aplicación de los principios contenidos en este Código requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, sean informados de la existencia del mismo pertinentemente y conozcan cabalmente su contenido.

A los efectos de este Código, el término "Cliente" se aplica a cualquier persona (física o jurídica) que adquiera los servicios o productos ofrecidos por el Intermediario. El Código será de aplicación a todos los productos y servicios del Intermediario que se comercialicen bajo las marcas del Intermediario

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará en virtud del compromiso del Intermediario de utilizarlas como instrumento de transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio. Asimismo, su aplicación se adecuará al tipo de Cliente, para que siempre se ajuste a sus necesidades y al establecimiento de una comunicación efectiva.

Principios básicos

Los principios consagrados en este Código son una representación de los valores corporativos del Intermediario, entre ellos el estricto cumplimiento de la ética, la legalidad y transparencia. En virtud de estos valores, el Intermediario se ha comprometido a conducir sus actividades comerciales de acuerdo con las leyes y reglamentos pertinentes y siempre guiados por un exquisito comportamiento ético.

Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@arwoly.com. En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

- **Integridad y diligencia debida**

El Intermediario actuará con el máximo grado de profesionalismo, cuidado y diligencia con sus Clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio, aplicando el sentido de justicia y claridad en todas las operaciones realizadas. La relación con el Cliente estará basada en la búsqueda de mutuo beneficio y en la satisfacción de sus necesidades. La transparencia, la diligencia y la veracidad serán los principios rectores de las relaciones con los Clientes del Intermediario.

Todo miembro del Intermediario trabajará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional. Los operadores prestarán sus servicios con la máxima competencia posible y con la debida atención.

El comportamiento íntegro se manifestará en todos los ámbitos, y cualquier comparación o información falsa o engañosa con los competidores es incompatible con nuestra reputación de integridad.

- **Confidencialidad**

El absoluto respeto a la privacidad del Cliente establece el compromiso del Intermediario de proteger la confidencialidad, la seguridad y la privacidad de la información sobre los Clientes.

- **Intereses de las partes**

El Intermediario es una organización cuyas actuaciones están basadas en una firme escala de valores, que preservaremos aunque la desviación de las mismas favoreciera a primera vista los intereses del Intermediario. En la relación con un Cliente, el Intermediario ponderará además de su propio interés, el del Cliente y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, fomentando así la fidelización de los Clientes.

- **Transparencia**

Para el Intermediario la transparencia en la relación con sus Clientes constituye un pilar fundamental. En tal sentido, los empleados del Intermediario brindarán a los Clientes información veraz, íntegra, precisa, clara y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

- **Independencia**

Los empleados del Intermediario no pueden aceptar regalos, dinero, trato de favor o la promesa de éstos, que les sean ofrecidos durante su empleo en el Intermediario y con motivo del cargo que ocupan en la mismo, ya que comprometen su independencia.

Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@arwohy.com. En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Compromiso con los clientes

El Intermediario se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera diligente, leal 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.
- Actuar de buena fe, armonizando los intereses de ambas partes y evitando así desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente derivadas del uso de cláusulas abusivas.
- Informar de manera completa, veraz, oportuna, y precisa acerca del funcionamiento de los servicios y productos que el Intermediario comercialice, para facilitarle al Cliente la elección del producto o servicio que, según el criterio del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.
- Informar al Cliente cualquier modificación de carácter unilateral de los tributos, intereses, cargos, tarifas u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado. Estos precios estarán disponibles consultando a través del siguiente email: info@arwoly.com
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen al Intermediario en aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos del Intermediario.
- Utilizar en los contratos escritos celebrados con Clientes, cláusulas redactadas en forma accesible y clara, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos.

Transparencia en la información

En el momento de contratar un nuevo producto o servicio, de ser necesario y cuando corresponda, el Intermediario 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 servicio o producto y todos los cargos 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 de las entidades regulatorias, especialmente provenientes del Banco Central.
- Advertir 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: sucursal, Internet, vía telefónica, etc. Establecer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@arwoly.com. En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Los datos de la empresa estarán siempre a disposición del público en nuestras oficinas y en el sitio web www.arwoly.com, el Intermediario cuenta además con un correo electrónico info@arwoly.com, a través del cual se les brindará a los Clientes la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

Tratamiento de la información relativa a los clientes

El Intermediario se compromete a proteger la confianza que los Clientes han depositado en la empresa, y en todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente, sus empleados tratarán su información personal con la mayor confidencialidad, en consonancia con la Ley de Protección de los Datos Personales. El Intermediario se obliga a:

- Utilizar la información y la documentación que requiera al Cliente solamente para evaluar la relación actual o futura.
- No desvelar 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 del Intermediario (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. Asimismo, estarán exceptuados aquellos casos en que el Banco Central le requiera al Intermediario información pertinente a sus actividades.
- Realizar esfuerzos razonables para controlar el contenido de las divulgaciones orales que se consideren 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 al Intermediario, o que se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna del Intermediario.
- ❖ Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por el Intermediario.
- ❖ La información o la documentación no fue proporcionada al Intermediario 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. El Intermediario no estará obligado a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- ❖ La información o la documentación sea utilizada por el Intermediario en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- ❖ Exista autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@arwoly.com. En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Monitoreo y cumplimiento

Los empleados y los integrantes del directorio del Intermediario actuarán de manera que garanticen que las relaciones con sus Clientes se ajuste a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas. Asimismo, se designará un Responsable de Cumplimiento que tendrá las siguientes funciones:

- ❖ Supervisar que la entidad cumpla con lo previsto en el presente Código.
- ❖ Solicitar a las áreas que corresponda, cuando sean detectadas deficiencias en el cumplimiento de alguna práctica, la implementación de las acciones correctivas adecuadas.
- ❖ Supervisar la implementación de las acciones correctivas y de formación.
- ❖ Sugerir modificaciones y actualizaciones del presente código.

Difusión y formación

Se informará sobre la adopción de este Código, a cada uno de los funcionarios del Intermediario, para que los mismos velen por su cumplimiento. Se notificará electrónicamente a cada empleado del Intermediario, dicha notificación operará como constancia de entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

Se deberán realizar procesos de formación, al menos cada dos años, a los efectos que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el presente código, así como las situaciones que lo contravengan que se puedan suscitar en la operativa del Intermediario.

El presente Código de Buenas Prácticas se encuentra disponible en las oficinas del Intermediario o también podrá solicitarse a través de correo electrónico para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: info@arwohy.com. En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.