



**CÓDIGO  
DE  
BUENAS PRÁCTICAS**

**Montevideo, MAYO 2015**

## **1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA.**

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, CASSIOPEA Management S.A. (Asesor de Inversiones) (en adelante “CASSIOPEA” y/o “La Empresa”), pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y nuestra institución, fomentando la transparencia de la información suministrada en relación a los productos y servicios que brinda la Empresa como Asesor de Inversiones debidamente autorizada y regulada por el Banco Central del Uruguay, 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 CASSIOPEA.

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 CASSIOPEA se sigan consolidando.

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

## **2. 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 CASSIOPEA como Asesor de Inversiones registrado ante el Banco Central del Uruguay abril 2010.

Circular BCU No. 2011/002

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de CASSIOPEA 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 de la Empresa, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

El Código se aplicará a todos los productos y servicios de CASSIOPEA como Asesor de Inversiones.

## **3 PRINCIPIOS BÁSICOS**

### **➤ Conocimiento del cliente <sup>(1)</sup>.**

CASSIOPEA extremará sus cuidados en la aplicación de la política referida al “Conocimiento del Cliente”.

CASSIOPEA realizará sus mayores esfuerzos, previo a la prestación de sus servicios como Asesor de Inversiones, para obtener la identidad de los clientes, solicitando la documentación idónea para acreditar la misma.

---

<sup>1</sup> Fuente: Artículos 1° a 5° del Código de Conducta de la Bolsa de Valores de Montevideo.

La Empresa no prestará servicios a quienes se nieguen a brindar la identificación solicitada en cumplimiento de las políticas de Conocimiento del Cliente.

Toda la información sobre todos sus clientes, de los negocios que se desarrollen a través de la Empresa y de su solvencia económica y moral, será mantenida en los registros de la Empresa por los plazos legales y reglamentarios establecidos, así como la información sobre las operaciones de clientes ya existentes.

La Empresa tendrá especial atención sobre aquellas situaciones que demuestren una modificación de pautas de comportamiento habitual de los clientes, carente de justificación económica o legal evidente, o de una complejidad inusitada o injustificada, de forma tal de manifestar diferencias significativas de su operativa normal. En dichas oportunidades, La Empresa se obliga a obtener información a los efectos de procurar explicaciones satisfactorias para la operación específica, o de lo contrario tomar las medidas previstas en este código a efectos de evitar el involucramiento en operaciones delictivas.

#### ➤ **Integridad y Debida Diligencia**

CASSIOPEA 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 CASSIOPEA, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados de CASSIOPEA 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, CASSIOPEA 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**

CASSIOPEA 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 CASSIOPEA (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 CASSIOPEA, o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de la Empresa.
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por CASSIOPEA.
- La información o la documentación no fue proporcionada a CASSIOPEA 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 el Banco Central del Uruguay y/o autoridad judicial competente en virtud de la normativa vigente. En tales circunstancias CASSIOPEA no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por CASSIOPEA 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.

#### **4 BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS**

##### **➤ Compromiso con los Clientes**

CASSIOPEA 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 CASSIOPEA 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 CASSIOPEA 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 CASSIOPEA 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, CASSIOPEA 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, CASSIOPEA 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 CASSIOPEA 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.

➤ **Normas referidas a la prestación de los servicios como Asesor de Inversiones.**

CASSIOPEA se abstendrá de realizar aquellas operaciones respecto de las que en su opinión existan motivos para creer que se encuentran vinculadas a la legitimación de activos provenientes de actividades ilícitas configuradas por el narcotráfico; el terrorismo; el contrabando; el tráfico ilícito de armas, explosivos, municiones o materiales destinado a su producción; el tráfico ilícito de órganos, tejidos y medicamentos; el tráfico ilícito de hombres, mujeres o niños; extorsión; secuestro; proxenetismo; tráfico ilícito de sustancias nucleares; tráfico ilícito de obras de arte, animales o materiales tóxicos.

CASSIOPEA verificará en cada caso la existencia de una adecuada justificación de la procedencia de los fondos, en particular en caso de operaciones en efectivo tanto en moneda nacional como en otras monedas.

➤ **Normas relativas a la instrumentación de políticas de prevención.**

CASSIOPEA se compromete a desarrollar políticas de prevención apropiadas y suficientes, tomando como base las disposiciones normativas y las prácticas de nuestro mercado, a los efectos de procurar evitar que la realización de operaciones bursátiles que involucren el procesamiento de activos provenientes de actividades ilícitas.

CASSIOPEA se compromete a capacitar y entrenar en forma personal así como a través de otras instituciones especializadas dedicadas a la capacitación en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a su personal, en las distintas medidas globales de prevención tendientes a evitar dicha actividad

## **5 MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES**

➤ **Atención de Reclamos**

CASSIOPEA 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.

Asimismo CASSIOPEA 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 o pantallas en las oficinas de atención al público y en el sitio de Internet.

CASSIOPEA tiene un responsable del servicio de atención de reclamos.

## **6 CUMPLIMIENTO**

Los empleados y los integrantes del Directorio de CASSIOPEA Management 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.

## **7 DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de CASSIOPEA para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Asimismo, se entregará a cada funcionario de CASSIOPEA una copia digital del mismo solicitando acuse de recibo por la misma vía.

Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en el local.

En caso de emisión de folletos informativos por parte de CASSIOPEA, los mismos contendrán información acorde a lo establecido en el presente Código.