

Código de Buenas Prácticas

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING
SOLUTIONS INTERNATIONAL S.A.

Noviembre 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCION Y DECLARACIÓN POLÍTICA.....	3
2. AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. PRINCIPIOS BÁSICOS.....	4
4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS	
a. Compromiso con los Clientes.....	6
b. Transparencia de la información.....	7
5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES	
a. Atención de Reclamos.....	8
b. Procedimiento de Atención de Reclamos.....	9
6. CUMPLIMIENTO.....	10
7. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.....	10
8. SANCIONES.....	10
9. ANEXO I	12

1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**, Gestor de Portafolios, 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 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.** se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**, 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 ofrecidos por nuestra institución.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.** de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todo el personal, sin distinción de nivel jerárquico, conozca cabalmente su contenido.

El Código se aplicará a todos los servicios de **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**

3. PRINCIPIOS BÁSICOS

➤ Intereses de las partes

En la relación con un Cliente, **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 e integridad que lo caracterizan.

➤ Transparencia

Para **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, el personal de **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.** brindará a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error. Incluso informará a los clientes sobre los principales riesgos en que se incurre al contratar un determinado producto o servicio.

➤ Integridad y Debida Diligencia

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A. actuará con el máximo grado de profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio. La integridad, el sentido de justicia y la claridad en todas las operaciones, serán los principios rectores de su proceder.

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.

➤ Resolución de conflictos

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A actuará con justicia e integridad, velando por los intereses de sus clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto. Asimismo, en caso de producirse diferencias con los clientes se buscará una solución efectiva y oportuna.

➤ **Confidencialidad**

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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, así como aquellas instituciones establecidas en el contrato de servicios.
- 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**, o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**
 - ✓ Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.**
 - ✓ La información o la documentación no fue proporcionada a **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.** no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- ✓ La información o la documentación sea utilizada por **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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.

4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Compromiso con los Clientes

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.** mediante sistemas de atención de reclamos, 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 **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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.

b. Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen, **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A.** informará con precisión y claridad las modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados. En particular, se deberá revisar que la correcta divulgación de las características y riesgos de los instrumentos y valores respecto de los cuales se brinda asesoramiento.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, y cuando corresponda, **SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A. establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta en la aprobación de una apertura de cuenta.
- 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.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

a. Atención de Reclamos

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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.

Asimismo, SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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 en las oficinas de atención al público y en la página web institucional.

SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS 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.

b. Procedimiento de Atención de Reclamos

En caso 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. SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A. 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 descrito en los formularios de atención de reclamos.

6. CUMPLIMIENTO

El personal de SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONSS.A. actuará 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 encontrará a disposición de quien lo solicite ya será personalmente en las oficinas del asesor o bien vía mail o fax.

El personal de SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONS S.A. registrará la entrega del ejemplar correspondiente mediante la firma en el Anexo I. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

8. 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.

Todo integrante de SOUTHEAST INVESTMENT AND PLANNING SOLUTIONSS.A. cuyo comportamiento viole las normas que se postulan en el presente Código de Buenas Prácticas será pasibles de la aplicación de las siguientes sanciones:

- a. Observación
- b. Apercibimiento
- c. Multas

- d. Suspensión
- e. Despido

Las sanciones a recaer en aplicación de lo dispuesto en el artículo precedente, se determinarán en función de la gravedad de la falta. Para imponer las sanciones previstas se tomará en cuenta los siguientes criterios de valoración:

- a. La gravedad de la infracción.
- b. El daño o perjuicio causado.
- c. La intención del infractor.
- d. La duración de la conducta.
- e. La reincidencia del infractor.

ANEXO I

CONSTANCIA DE ENTREGA

CÓDIGO BUENAS PRÁCTICAS

Nombre	Fecha de notificación	Firma