



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. PRINCIPIOS BÁSICOS	4
4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS	6
4.1 Compromiso con los Clientes	6
4.2 Transparencia en la información	6
5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES	8
5.1 Atención de Reclamos	8
5.2 Procedimiento de Atención de Reclamos	8
6. CUMPLIMIENTO	9
7. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	9
8. SANCIONES	10



1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A. se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES 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 o productos ofrecidos por nuestra institución.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS

❖ Integridad y Debida Diligencia

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

WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A., o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A.
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A.
- La información o la documentación no fue proporcionada a WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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.



4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.1 Compromiso con los Clientes

WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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.

4.2 Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, WSC



WESTSIDE CONSULTANTS 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, WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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.
- Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.



5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

5.1 Atención de Reclamos

WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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. Asimismo WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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 o pantallas en las oficinas de atención al público y en el sitio de Internet.

WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A. tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos.

5.2 Procedimiento de Atención de Reclamos

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

- 1) Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos;
- 2) Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente la cuenta y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario podrá ser solicitado por el cliente a la institución en forma personal, vía telefónica, por email o por fax;
- 3) Una vez completado el formulario, se deberá entregar en el local de la institución o enviarlo por mail a **info@wsc.com.uy**. Como constancia de la recepción del reclamo, la institución devolverá al cliente una copia del formulario firmada por un empleado responsable, con indicación de la fecha y hora y con un número identificatorio. Si el reclamo se presentó en forma personal, dicha constancia se entregará en el momento, si se envió por mail, se deberá indicar en el propio formulario un correo electrónico para él envió de la misma.



4) La institución analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

Cuando el reclamo se resuelva a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles, no será necesaria una respuesta escrita.

El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días, informando al cliente los motivos de la prórroga. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.

La respuesta será fundada en base a lo actuado en cada caso, en caso que el reclamo sea injustificado se informara también los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisara al cliente la posibilidad de acudir al bcu en caso de disconformidad con la respuesta.

6. CUMPLIMIENTO

Los empleados y los integrantes del Directorio de WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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.

7. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en los locales de la casa de cambio.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de WSC WESTSIDE CONSULTANTS 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.



En caso de emisión de folletos informativos por parte de WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A., los mismos contendrán información acorde a lo establecido en el presente Código.

Se deberán realizar instancias de capacitación, 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 se puedan suscitar en la operativa del Agente de Valores.

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 del Uruguay 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.
