

# SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A.

## Código de Buenas Prácticas



**Revisión: junio 2022**  
**Aprobado por acta de directorio de fecha: 8 de junio de 2022**

## **CONTENIDO**

1. INTRODUCCION Y DECLARACIÓN POLÍTICA.....	3
2. AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. PRINCIPIOS BÁSICOS.....	4
4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	6
a. Compromiso con los Clientes.....	6
b. Transparencia de la información.....	7
5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON CLIENTES.....	9
a. Atención de Reclamos.....	9
b. Procedimiento de Atención de Reclamos.....	9
6. CUMPLIMIENTO.....	10
7. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.....	11
8. SANCIONES.....	11

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

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones, pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el cliente y la 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones.

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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones, 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones.

### 3. PRINCIPIOS BÁSICOS

#### ➤ Intereses de las partes

En la relación con un cliente, SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, el personal de SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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

SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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

SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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**

SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones. (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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones, o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones.
  - ✓ Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones.
  - ✓ La información o la documentación no fue proporcionada a SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones no estará obligada a notificar al cliente con anterioridad a tal divulgación.

- ✓ La información o la documentación sea utilizada por SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- ✓ Mediare autorización escrita del cliente exonerando de la confidencialidad.

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

##### **a. Compromiso con los clientes**

SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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, SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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, SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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.
- 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.

### **c. Procedimiento para formulación de denuncias**

Todos los empleados de SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. deberán comunicar en forma directa al directorio cualquier situación vinculada al uso de información privilegiada y/o manipulación de mercado sobre la cual exista desde un mero indicio hasta una certeza debidamente fundada.

Para ello se establece el presente procedimiento, mediante el cual el denunciante quedará exento de cualquier consecuencia negativa, directa o indirecta, fruto de su recto accionar. La denuncia se cursará vía e-mail utilizando las opciones “Confirmación de Entrega” y “Confirmación de Lectura”, de forma de asegurarse la recepción y lectura por parte del directorio.

La comunicación interna deberá indicar:

- Identificación de la persona vinculada a tal situación;
- Indicar si se trata de una denuncia por manejo de información privilegiada o manipulación de mercado;
- Detalle de las circunstancias o los motivos que indujeron a calificar la situación denunciada, adjuntando copia de las actuaciones vinculadas a la investigación realizada.

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

### **a. Atención de Reclamos**

SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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, SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 en las oficinas de atención al público y en la página web.

SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos.

### **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 o por email.

- III. Una vez completado el formulario, se deberá entregar en las oficinas de la institución o bien enviarlo por email. 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. SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones 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 incorporará en el sitio de internet de SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. y se encontrará además a disposición de quien lo solicite ya sea personalmente en las oficinas del asesor o bien vía mail.

El personal de SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones registrará la entrega del ejemplar correspondiente. 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 SMART INVESTMENT INTERNATIONAL S.A. Asesor de Inversiones cuyo comportamiento viole las normas que se postulan en el presente Código de Buenas Prácticas serán 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.