

Julius Bär

Código de Buenas Prácticas

Julius Baer International Advisory (Uruguay) S.A.
(IFE Julius Baer (Uruguay) S.A. en proceso de cambio de nombre)

Febrero 2015

Julius Bär

Contenido

- 1.- Introducción
- 2.- Ámbito de aplicación
- 3.- Compromiso con los clientes
- 4.- Transparencia en la información
- 5.- Reclamos de clientes
- 6.- Tratamiento de la información relativa a los clientes
- 7.- Actualización del Código
- 8.- Administración y Monitoreo
- 9.- De forma
- 10.- Vigencia

Julius Bär

1.- Introducción

El presente Código de Buenas Prácticas, en adelante, el “Código”, ha sido elaborado por Julius Baer International Advisory (Uruguay) S.A. (IFE Julius Baer (Uruguay) S.A. en proceso de cambio de nombre), en adelante la “Entidad”, con el fin de seguir promoviendo las buenas prácticas y las políticas del Grupo Julius Baer y en cumplimiento de lo establecido por la normativa y la regulación vigente del Banco Central del Uruguay.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo su personal superior, en las relaciones que establezcan con los clientes del grupo (en adelante el Cliente o los Clientes).

1.1 La aplicación de las disposiciones de este Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de la Entidad en el marco de las actividades que realiza para los booking centers del Julius Baer Group, de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio, conviniéndose además que la Entidad se conducirá diligentemente en su relación con los mencionados clientes así como con las entidades financieras a las que presta servicios.

1.1.1 El Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que deberá seguir la Entidad. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover, ni limita en modo alguno que la Entidad pueda individualmente adoptar en el futuro un nivel de desarrollo superior a los compromisos establecidos en él.

1.1.2 El presente Código implica el compromiso de las instituciones de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del Cliente.

Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que la Entidad actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

2.- Ámbito de aplicación

El presente Código aplica a todos los empleados de la Entidad. El mismo tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Entidad, en la prestación de servicios de referenciamiento y asesoramiento a Clientes y en sus relaciones con otras entidades financieras del Grupo.

Julius Bär

Se notificará en forma expresa al personal la existencia del Código, así como también las modificaciones del mismo.

3.- Compromiso con los clientes

Los compromisos que la Entidad asume con los Clientes son:

- 3.1** Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- 3.2** Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- 3.3** Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los Clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- 3.4** 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.
- 3.5** Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- 3.6** Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.

4.- Transparencia en la información

En el marco de sus servicios prestados a los booking centers de referenciamiento y asesoramiento la Entidad se comprometerá a:

- 4.1** Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara, suficiente, veraz y oportuna, acerca de las características y riesgos de los productos respecto de los cuales los Clientes requieren asesoramiento. En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se empelaran referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos y servicios involucrados. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y la información relacionada al emisor, según corresponda.
- 4.2** Proporcionar información relacionada a las instituciones financieras del exterior a las cuales se referencian a sus clientes.
- 4.3** Poner a disposición de los Clientes los canales para escalar reclamos y el procedimiento para atención de reclamos de la Entidad.

5.- Reclamos de clientes

5.1 La Entidad informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. Estos canales incluirán al menos: en forma personal, telefónica o por correo.

5.2 La Entidad atenderá los reclamos de Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.

5.3 La Entidad registrará los reclamos de los Clientes a fin de facilitar su seguimiento en un registro de atención de reclamos al que tendrá acceso el responsable de atención de reclamos del Grupo y de los correspondientes booking centers.

5.4 Si las consultas o reclamos de los Clientes en relación a los servicios de referenciamiento y asesoramiento prestados por la Entidad no pueden ser resueltas en forma inmediata a favor del Cliente, este podrá contactar al Responsable de atención de reclamos de la Entidad.

5.5 Si la consulta o reclamo no puede ser respondido en forma inmediata, la Entidad le enviará una nota informando el número de reclamo asignado, fecha de recepción, hora de recepción y plazo de respuesta.

5.6 La Entidad dispone de quince días corridos desde la fecha de presentación del reclamo, para informar de su resolución. Dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, en cuyo caso la institución informará por escrito al cliente los motivos de la prórroga. En caso que para poder investigar el reclamo deban participar necesariamente instituciones del exterior, la Entidad podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, en cuyo caso se comunicará al cliente la fecha estimada de respuesta. La Entidad informará por escrito la resolución de los reclamos.

5.7 En caso de que la Entidad no solucione el problema dentro de los plazos previstos o entienda que el reclamo es injustificado y así lo informe por escrito, se le informará al Cliente que podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

6.- Tratamiento de la información relativa a los clientes

En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el cliente, las Entidad tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente.

7.- Actualización del Código

El Código estará a disposición de los clientes en las oficinas y en la página web de la Entidad. De esta forma, los clientes podrán conocer las políticas de buenas prácticas y los compromisos asumidos por la misma.

8.- Difusión

El Código estará a disposición de los clientes en las oficinas y en la página web de la Entidad. De esta forma, los clientes podrán conocer las políticas de buenas prácticas y los compromisos asumidos por la misma.

9.- Administración y monitoreo

9.1 Responsable de Cumplimiento

La alta gerencia será responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos e informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

9.2 Planes de Acción Correctiva

La Entidad se compromete a encarar planes de acción correctiva (en adelante “Planes de Acción Correctiva”) cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

10.- De forma

Ante cualquier información adicional que pueda requerir el Cliente, la Entidad pondrá a su disposición los datos de la persona encargada del Servicio de Atención de reclamos, donde los Clientes pueden enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por fax las 24 horas al: +598 – 25182626
- Vía E-mail a: laura.olazabal@juliusbaer.com
- Vía carta a: Ruta 8 Km 17.500 Edificio M2
- Vía telefónica al: +598-25182600