



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 07 de Marzo de 2014

CIRCULAR N° 2.172

Ref: RECOPIACIÓN DE NORMAS DEL MERCADO DE VALORES - ARMONIZACIÓN LIBRO IV - Protección al usuario de servicios financieros.

Se pone en conocimiento que la Superintendencia de Servicios Financieros adoptó, con fecha 17 de febrero de 2014, la resolución SSF 104-2014 que se transcribe seguidamente:

EN LA RECOPIACIÓN DE NORMAS DEL MERCADO DE VALORES:

- 1. RENOMBRAR** el Capítulo I – INTERMEDIACION Y ASESORAMIENTO EN VALORES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el que pasará a denominarse Capítulo IV – INTERMEDIACION Y ASESORAMIENTO EN VALORES.
- 2. RENOMBRAR** el Capítulo II – ADMINISTRACION DE FONDOS DE INVERSIÓN, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el que pasará a denominarse Capítulo V – ADMINISTRACION DE FONDOS DE INVERSIÓN.
- 3. RENOMBRAR** el Capítulo III – COLOCACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN DEL EXTERIOR, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el que pasará a denominarse Capítulo VI – COLOCACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN DEL EXTERIOR.
- 4. INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el Capítulo I – PRINCIPIOS GENERALES, el que contendrá los siguientes artículos:



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ARTÍCULO 208.1 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente capítulo son aplicables a Intermediarios de Valores, Asesores de Inversión y Administradoras de Fondos de Inversión, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.

ARTÍCULO 208.2 (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES). Las instituciones deberán ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

En términos generales, las instituciones deberán:

- a) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus 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.
- c) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- d) 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.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

Las referidas prácticas deberán estar recogidas formalmente en un Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el artículo 208.4.

5. **INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el Capítulo II – CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS, el que contendrá los siguientes artículos:

ARTÍCULO 208.3 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente capítulo son aplicables a Intermediarios de Valores, Asesores de Inversión y Administradoras de Fondos de Inversión, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.

ARTÍCULO 208.4 (CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS). Las instituciones deberán adoptar un Código de Buenas Prácticas en el que se estipulen 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 de la institución.

El Código deberá dar concreción a los principios establecidos en el artículo 208.2 y las reglas generales contenidas en la presente Recopilación, estableciendo las buenas prácticas



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

referidas a los distintos productos y servicios que la institución ofrece. En particular, se establecerá la información que se debe brindar en las distintas etapas de la relación contractual, los compromisos que asume la institución con relación al buen funcionamiento de sus productos y servicios y los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con los clientes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

ARTÍCULO 208.5 (NOTIFICACIÓN AL PERSONAL). Las instituciones deberán notificar en forma expresa a su personal el Código de Buenas Prácticas adoptado y sus modificaciones.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

ARTÍCULO 208.6 (DIFUSIÓN). El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la institución y en su sitio en internet, si existiere.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

- 6. INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el Capítulo III – ATENCIÓN DE RECLAMOS, el que contendrá los siguientes artículos:

ARTÍCULO 208.7 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente capítulo son aplicables a Intermediarios de Valores, Asesores de Inversión y Administradoras de Fondos de Inversión, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.

ARTÍCULO 208.8 (RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las instituciones deberán designar un funcionario responsable por la atención de reclamos de los clientes, y en particular por la correcta aplicación del procedimiento de atención de



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

reclamos a que refiere el artículo 208.9. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

ARTÍCULO 208.9 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las instituciones deberán implementar un procedimiento de atención de reclamos de sus clientes, el cual incluirá vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta. Las instituciones deberán seguir este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

El procedimiento deberá contemplar los siguientes extremos:

- Se habilitará la posibilidad de presentar reclamos por escrito, los cuales deberán ser recibidos en todos los locales de la institución en los que se atiende al público.
- En los referidos locales se pondrán a disposición del público formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento.
- Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el plazo de respuesta.
- El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.
- Se deberá informar por escrito al cliente – ya sea por nota o correo electrónico – el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que la institución cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 255.6 de la presente Recopilación. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

Asimismo, las instituciones deberán dar difusión a los siguientes elementos, a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet, si existiere:

- La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos.
- La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria.

A su vez, en el sitio en internet de la institución, si existiere, se deberán publicar:

- Los formularios de reclamación.
- La descripción del procedimiento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

7. **INCORPORAR** en el Capítulo IV – INTERMEDIACION Y ASESORAMIENTO EN VALORES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 208.10 (CONTRATOS – INTERMEDIARIOS DE VALORES Y ASESORES DE INVERSIÓN). Los servicios prestados deberán estar precedidos por la celebración de un contrato escrito en el que se delimiten en forma clara las responsabilidades asumidas por cada una de las partes, debiendo dejar constancia de lo previsto en el artículo 209.

Los contratos y las distintas informaciones que la institución brinde a sus clientes serán siempre realizados en idioma español. Cuando el cliente sea residente en un país cuyo idioma oficial sea distinto al español, se admitirá que el contrato esté redactado en otro idioma.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Además, deberán estar redactados de forma tal que facilite su lectura; en particular, se utilizarán caracteres fácilmente legibles, lenguaje claro, títulos y subtítulos, letras en negrita y subrayados, y una diagramación adecuada en cuanto a estilos, espaciado, y toda otra característica que facilite la comprensión.

Los caracteres tipográficos utilizados en los contratos de adhesión no podrán ser en ningún caso inferiores a 10 puntos de tamaño.

La celebración de un contrato escrito no es requerida para la prestación de servicios de referenciamiento a otras instituciones. Tampoco es requerida para el caso de servicios de asesoramiento en inversiones brindados a clientes de una institución del exterior en el marco de un contrato celebrado con la referida institución, siempre que esta asuma la responsabilidad por la prestación del servicio.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

Las instituciones tendrán un plazo de 12 (doce) meses contados desde la fecha de la presente resolución para adecuarse a lo previsto en este artículo.

8. **SUSTITUIR** en el Capítulo IV – INTERMEDIACION Y ASESORAMIENTO EN VALORES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores los siguientes artículos:

ARTÍCULO 209 (RESPONSABILIDADES – INTERMEDIARIOS DE VALORES). Los intermediarios de valores estarán obligados a pagar el precio y hacer entrega de los valores negociados según las condiciones pactadas, sin admitirse excepciones, cualquiera fuera su naturaleza.

Los citados intermediarios serán igualmente responsables **por la autenticidad y validez jurídica de los valores entregados a los clientes**, así como de verificar la identidad y capacidad legal de las personas que contrataren por su intermedio.

ARTÍCULO 210 (INFORMACIÓN A LOS CLIENTES – INTERMEDIARIOS DE VALORES). Los intermediarios de valores deberán proporcionar a sus clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos y servicios solicitados por sus clientes y ofrecidos por los intermediarios, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de causa. En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se emplearán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos y servicios contratados. Los intermediarios deberán poner a disposición de los clientes el certificado de la Bolsa de Valores que los habilite como tales, cuando corresponda, así como la Comunicación de inscripción en el Registro del Mercado de Valores emitida por la Superintendencia de Servicios Financieros.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Asimismo, deberán proporcionar a los inversores que forman parte de su cartera de clientes como mínimo:

- a. La especificación de costos en que incurrirá el inversor en los diferentes tipos de operaciones ofrecidas (cargos, gastos, comisiones, tarifas y otros importes aplicables), indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y carácter obligatorio u optativo de cada uno y detallando separadamente los diferentes conceptos que integran los mismos. En caso que alguno de los ítems anteriores pudiera cambiar, se deberán indicar las condiciones para su modificación y el medio y el plazo que se utilizará para el aviso previo al cliente.
En el caso de negociación de valores de la cartera propia, se deberá informar al cliente el diferencial de precio aplicado en relación con el precio de mercado del instrumento. Este diferencial podrá expresarse en términos absolutos o porcentuales.
- b. Comprobantes de cualquier operación realizada por cuenta y orden del cliente dentro o fuera de una bolsa de valores u otro mercado de negociación de valores, los cuales deberán expedirse ante la mera solicitud del cliente.
- c. Con relación a valores de oferta pública emitidos localmente: el prospecto de emisión o, en su defecto, el sumario de los términos y condiciones de la emisión y una indicación de dónde se puede obtener el prospecto, y toda otra información relevante posterior a la emisión, en particular la referente a eventuales modificaciones en los términos y condiciones originales de la emisión, así como las modificaciones en la calificación de riesgo de los valores, si así correspondiere.
- d. Con relación a valores de oferta privada emitidos localmente:
 - prospecto de emisión, de existir, o en su defecto términos y condiciones de la emisión, incluyendo identificación y domicilio del emisor, la jurisdicción aplicable en caso de controversia y la constancia exigida por el artículo 2 de la presente Recopilación;
 - estados contables del emisor o indicación de dónde puede consultarlos el cliente, en caso de que el emisor los haya hecho públicos, indicando si se encuentran o no auditados por una firma de reconocido prestigio;
 - informe de calificación de riesgo del valor o en su defecto del emisor. En caso de que ni el valor ni el emisor se encuentren calificados, se deberá informar al respecto al inversor.
 - información disponible en la Central de Riesgos Crediticios del Banco Central del Uruguay acerca del emisor, o informar al usuario que no existe información sobre el emisor en la referida Central de Riesgos;
 - entidad registrante, en caso de valores escriturales;



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- garantías ofrecidas por los emisores y la entidad depositaria de los documentos constitutivos de dichas garantías, en caso de existir.
- toda otra información relevante posterior a la emisión.

e. Con relación a valores de oferta pública o privada emitidos en el exterior:

- el prospecto de emisión o, en su defecto, el sumario de los términos y condiciones de la emisión y una indicación de dónde se puede obtener el prospecto o documento de similar naturaleza que contenga información sobre la emisión, con prescindencia de la denominación que se asigne al mismo en el lugar de emisión;
- lugar de radicación de la institución emisora del instrumento, indicando que es regida y controlada por autoridades de ese país y no por el Banco Central del Uruguay;
- calificación de riesgo del valor, expresada en escala internacional, indicando la institución calificadora; en su defecto, se deberá informar la calificación del emisor o del país en que está radicado, y prevenir al usuario que el instrumento no se encuentra calificado;
- garantías ofrecidas por los emisores;
- toda otra información relevante posterior a la emisión.

f. Con relación a las instituciones financieras del exterior a las cuales referencien a sus clientes:

- calificación de riesgo de la institución a la cual se referencia, o en su defecto la del accionista controlante, expresada en escala internacional, indicando la institución calificadora;
- tipo de relación que existe entre la institución local y aquella a la cual se referencia;
- lugar de radicación de la institución a la cual se referencia, indicando que es regida y controlada por autoridades de ese país y no por el Banco Central del Uruguay;
- jurisdicción aplicable para la resolución de diferencias;
- indicación de que la información que el cliente reciba, el envío de los estados de cuenta y otros elementos de su relación con la institución referenciada, se regirán por normas del exterior y no por las normas de Uruguay.

Los intermediarios de valores deberán, asimismo, implementar mecanismos y procedimientos que permitan verificar que esta información fue efectivamente proporcionada a cada cliente. En el caso de administración discrecional de carteras de inversiones de los clientes, dicha obligación quedará limitada a proporcionar esta información en caso de que el cliente la solicite.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

No será necesario proporcionar la información mínima antes mencionada cuando el cliente sea otra institución financiera.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las modificaciones dispuestas para el presente artículo entrarán en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

ARTÍCULO 211 (INFORMACIÓN A LOS CLIENTES – ASESORES DE INVERSIÓN). Los asesores de inversión deberán proporcionar a sus clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos respecto de los cuales los clientes requieren asesoramiento, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de causa. En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se emplearán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos y servicios involucrados.

Los asesores deberán poner a disposición de los clientes la Comunicación de inscripción en el Registro del Mercado de Valores emitida por la Superintendencia de Servicios Financieros. Asimismo, deberán proporcionar a los inversores que forman parte de su cartera de clientes:

- a. La especificación de costos en que incurrirá el inversor, detallando separadamente los diferentes conceptos y montos que los integran.
- b. Toda la información exigida en los literales c. a f. del artículo 210 respecto de los valores que recomienden y de las instituciones financieras del exterior a las cuales referencien a sus clientes.

Los asesores de inversión deberán, asimismo, implementar mecanismos y procedimientos que permitan verificar que esta información fue efectivamente proporcionada a cada cliente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las modificaciones dispuestas para el presente artículo entrarán en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

ARTÍCULO 212 (ENTREGA DE ESTADOS DE CUENTA AL INVERSOR – INTERMEDIARIOS DE VALORES). Los intermediarios de valores deberán poner a disposición de sus clientes periódicamente, los Estados de Cuenta detallando las transacciones realizadas, la comisión del intermediario por cada una y el saldo de efectivo y valores de sus clientes. La modalidad de esta entrega deberá definirse por parte del



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

cliente en forma escrita, **al igual que su periodicidad, que deberá ser al menos anual.** Sin perjuicio de ello, el intermediario deberá proporcionar al inversor que lo solicite en forma expresa la información del estado de su cuenta en cualquier momento.

ARTÍCULO 214 (CAPACITACIÓN DEL PERSONAL – INTERMEDIARIOS DE VALORES Y ASESORES DE INVERSIÓN). Los intermediarios de valores y los asesores de inversión deberán adoptar las medidas necesarias para que los responsables, directivos y el personal cuenten con una adecuada capacitación, de acuerdo con lo que se establece a continuación.

A. Capacitación inicial

Se exigirá una capacitación inicial para las personas que realicen alguna de las siguientes funciones:

1. **Dirección de las actividades del intermediario o asesor.** Esta categoría comprende a las personas afectadas a la dirección de la realización de las operaciones en valores y de los servicios de asesoramiento a los clientes.
2. **Definición de los procedimientos para la selección de los instrumentos a ofrecer o aconsejar a los clientes.**
3. **Definición de los procedimientos para determinar si los instrumentos son adecuados a las características y objetivos de inversión de los clientes.**
4. **Elaboración de informes y reportes sobre los instrumentos financieros y los mercados en que estos se desempeñan, dirigidos a los clientes.**
5. **Trato directo con los clientes.**
6. **Realización de las operaciones en valores.**

Para las personas que en intermediarios de valores realicen las tareas 2. a 5. y para las personas que en asesores de inversión realicen las tareas 1. a 5., la capacitación podrá ser alcanzada mediante acreditación de alguna de las siguientes instancias, a satisfacción de la Superintendencia de Servicios Financieros:

- a. **Cursos relevantes en materia de mercado de valores, que sean brindados por universidades o instituciones financieras o no financieras especializadas, tanto locales como del exterior;**
- b. **La obtención de un título de postgrado en el área de las finanzas;**



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- c. **La aprobación de exámenes reconocidos internacionalmente y de aplicación habitual para desarrollar este tipo de actividades.**

La Superintendencia de Servicios Financieros podrá considerar los antecedentes y experiencia laboral de los postulantes obtenida en tareas afines en los últimos 5 (cinco) años.

En el caso de intermediarios de valores, la capacitación de las personas que realicen las tareas mencionadas en los numerales 1. y 6. será la exigida por las bolsas o demás mercados formales de negociación en los que opere el intermediario.

La capacitación de las personas que cumplan las funciones establecidas en los numerales 1. a 6. deberá contemplar los aspectos relacionados con la estructura, funcionamiento y marco legal y regulatorio específico del mercado de valores nacional.

En caso que la capacitación que se alcance no contemple los referidos aspectos, el intermediario o asesor deberá asegurar que dicho personal posea conocimientos mínimos al respecto mediante seminarios internos o pruebas escritas cuyas características e implementación quedarán a criterio de cada entidad. El cumplimiento de estos requisitos estará debidamente documentado.

B. Capacitación continua

Los intermediarios de valores y asesores de inversión deberán asegurarse que todas las personas realicen en las instituciones referidas en el literal A. una actualización de su capacitación de acuerdo con las funciones que cumplen. Esta actualización deberá incluir, cuando corresponda, las modificaciones legales o reglamentarias referidas al mercado de valores.

En el caso de intermediarios de valores, la actualización de la capacitación de las personas que cumplan las funciones 1. y 6. será la exigida por las bolsas o demás mercados formales de negociación en los que opere el intermediario.

Se deberá conservar toda la documentación que acredite la capacitación y actualización de las personas comprendidas en estas disposiciones.

- 9. DEROGAR** en el Capítulo IV – INTERMEDIACION Y ASESORAMIENTO EN VALORES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al



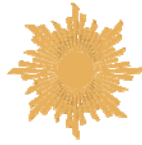
BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el artículo 215.

10. SUSTITUIR en el Capítulo III – HECHOS RELEVANTES, del Título I – TRANSPARENCIA, del Libro V – Transparencia y conductas de mercado de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 245 (HECHOS RELEVANTES). Se consideran hechos o actos relevantes en relación a todas las instituciones y valores inscriptos en el Registro del Mercado de Valores, los siguientes:

- a. cambios en el control de la sociedad;
- b. transformación de una sociedad abierta en cerrada;
- c. fusión, escisión, transformación o disolución de la sociedad;
- d. cese de algunas actividades de la sociedad o iniciación de otras nuevas;
- e. enajenación de bienes de activo fijo que representen más del 15% de este rubro según el último balance;
- f. renunciaciones o remoción de **directores**, administradores y miembros del órgano de fiscalización, con expresión de sus causas y su reemplazo;
- g. la dimisión, destitución o sustitución del Auditor Externo, con expresión de las razones que dieron lugar a la misma;
- h. celebración y cancelación de contratos de licencia, franquicia o distribución exclusiva; celebración, modificación sustancial o cancelación de otros contratos trascendentes para la sociedad;
- i. incumplimiento de las obligaciones asumidas en la emisión en serie de cualquier clase de valores, así como todo atraso en el cumplimiento de las mismas, especialmente en lo que refiera al pago de amortizaciones y/o de intereses correspondientes a esos valores;
- j. rescates anticipados de los valores emitidos;
- k. gravamen de los bienes con hipotecas o prendas cuando ellas superen en conjunto el 15% del patrimonio neto;
- l. todos los avales y fianzas otorgados, con indicación de las causas determinantes, personas afianzadas y monto de la obligación, cuando superen en conjunto el 15% del patrimonio neto;
- m. adquisición o venta de acciones u obligaciones convertibles de otras sociedades, cuando excediesen en conjunto el 20% del patrimonio de la inversora o emisora;
- n. la autorización, suspensión, retiro o cancelación de la cotización en el país o en el extranjero;
- o. observaciones formuladas por la Auditoría Interna de la Nación, cualquiera sea la causa de las mismas;
- p. otras observaciones y/o sanciones aplicadas por el Banco Central del Uruguay a las instituciones supervisadas, por incumplimientos a las normas que regulen su condición o actividad como participante del Mercado de Valores, o por cualquier



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- otra autoridad de control;
- q. **que la institución o sus accionistas estén siendo objeto de investigación por organismos supervisores y/o de regulación o autorregulación financiera;**
- r. alteración en los derechos de los valores emitidos por la sociedad;
- s. atraso en el pago de dividendos o cambios en la política de distribución de los mismos;
- t. solicitud de concordato, apertura de concurso preventivo, convocatoria de acreedores, quiebra o demandas contra la sociedad que, de prosperar, pueden afectar su situación económico-financiera;
- u. atrasos en la presentación de la información a la cual están obligados, en función de la normativa vigente;
- v. cualquier otro hecho relevante de carácter político, jurídico, administrativo, técnico, de negociación, o económico-financiero, que pueda influir la cotización de los valores emitidos o en la decisión de los inversores de negociar los mismos, en el desarrollo de la actividad llevada a cabo en calidad de participante del mercado, o en el destino de los fondos o Fideicomisos que administra.

11. SUSTITUIR en el Capítulo II – PRINCIPIOS DE ÉTICA, del Título II CONDUCTAS DE MERCADO, del Libro V – Transparencia y conductas de mercado de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 249 (PRINCIPIOS DE ÉTICA APLICABLES A LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES). En el ejercicio de sus funciones los intermediarios de valores y su personal deberán:

- a) **Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética profesional.**
- b) **Llevar a cabo sus actividades con probidad e imparcialidad.**
- c) **Observar las leyes y los decretos que rigen la actividad de intermediación en valores, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros.**
- d) **Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes, reduciendo al mínimo los riesgos de conflictos de interés. Los conflictos de interés deberán definirse e identificarse y, ante situaciones de conflicto, se evitará privilegiar a cualquier cliente en particular.**
- e) **Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.**
- f) **Abstenerse de utilizar información privilegiada.**



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

g) Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas según los términos en que éstas fueron impartidas.

h) Abstenerse de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para sus clientes, de ejecutar operaciones ficticias o simuladas, de atribuirse a sí mismos uno o varios valores negociados cuando tengan comitentes que los hayan solicitado en idénticas o mejores condiciones y de inducir a error mediante declaraciones falsas.

i) Evitar la manipulación del mercado.

12. SUSTITUIR en el Capítulo III – CÓDIGO DE ÉTICA, del Título II CONDUCTAS DE MERCADO, del Libro V – Transparencia y conductas de mercado de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 252 (CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES). Los intermediarios de valores deberán adoptar un Código de Ética, en el que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético a que refiere el artículo 249 y que se espera de todos los integrantes de la organización. Asimismo, deberá establecer las sanciones a ser aplicadas cuando se incumplan sus disposiciones.

En caso de que el Código de Ética incluya **las buenas prácticas que rigen las actuaciones con los clientes, así como** disposiciones que reflejen el compromiso asumido a efectos de evitar el uso de los intermediarios de valores para el lavado de activos provenientes de actividades delictivas y el financiamiento del terrorismo y que expongan las normas éticas y profesionales que, con carácter general, rigen sus acciones en la materia, se considerarán satisfechas las exigencias de los artículos 187 y **208.4**.

El Código de Ética deberá revisarse y actualizarse en forma periódica y estar a disposición del público a través de la página web del intermediario de valores (si la tuviere) y de quienes lo soliciten personalmente.

13. INCORPORAR en el Título II RÉGIMEN INFORMATIVO, de la Parte V – INTERMEDIARIOS DE VALORES, del Libro VI – Información y documentación de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el Capítulo VIII – OTRAS INFORMACIONES, el cual contendrá el siguiente artículo:



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ARTÍCULO 299.4 (INFORMACION DEL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Los intermediarios de valores deberán informar a la Superintendencia de Servicios Financieros el nombre del funcionario al que se le han asignado las responsabilidades correspondientes a la atención de reclamos de los clientes a que refiere el artículo 208.8, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su designación. Asimismo, se informará el cargo que ocupa, su posición en el organigrama de la institución, en caso de corresponder, y los datos de contacto.

Las modificaciones a tal designación deberán informarse también dentro del mismo plazo, contado a partir de la fecha de ocurrida.

14. INCORPORAR en el Título II – RÉGIMEN INFORMATIVO, de la Parte VI – ASESORES DE INVERSIÓN, del Libro VI – Información y documentación de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, el Capítulo V – OTRAS INFORMACIONES, el cual contendrá el siguiente artículo:

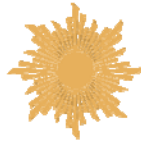
ARTÍCULO 309.4 (INFORMACION DEL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Los asesores de inversión deberán informar a la Superintendencia de Servicios Financieros el nombre del funcionario al que se le han asignado las responsabilidades correspondientes a la atención de reclamos de los clientes a que refiere el artículo 208.8, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su designación. Asimismo, se informará el cargo que ocupa, su posición en el organigrama de la institución, en caso de corresponder, y los datos de contacto.

Las modificaciones a tal designación deberán informarse también dentro del mismo plazo, contado a partir de la fecha de ocurrida.

15. INCORPORAR en el Capítulo VI – OTRAS INFORMACIONES, del Título I – RÉGIMEN INFORMATIVO, de la Parte VII – SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE INVERSIÓN, del Libro VI – Información y documentación de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 324.1 (INFORMACION DEL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las sociedades administradoras de fondos de inversión deberán informar a la Superintendencia de Servicios Financieros el nombre del funcionario al que se le han asignado las responsabilidades correspondientes a la atención de reclamos de los clientes a que refiere el artículo 208.8, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su designación. Asimismo, se informará el cargo que ocupa, su posición en el organigrama de la institución, en caso de corresponder, y los datos de contacto.

Las modificaciones a tal designación deberán informarse también dentro del mismo plazo, contado a partir de la fecha de ocurrida.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

16. INCORPORAR en el Título V – INTERMEDIARIOS DE VALORES – OTRAS SANCIONES, del Libro VII – Régimen sancionatorio y procesal de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 381.1 (SANCIONES ATRASOS U OMISIONES EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las infracciones a los plazos establecidos en el artículo 208.9, se sancionarán con la multa dispuesta en el artículo 358, con un máximo de 30 (treinta) días de multa diaria.

En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicará como mínimo la multa establecida en el artículo 357.

17. INCORPORAR en el Título VI – ASESORES DE INVERSIÓN – OTRAS SANCIONES, del Libro VII – Régimen sancionatorio y procesal de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 383.1 (SANCIONES POR ATRASOS U OMISIONES EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las infracciones a los plazos establecidos en el artículo 208.9, se sancionarán con la multa dispuesta en el artículo 358, con un máximo de 30 (treinta) días de multa diaria.

En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicará como mínimo la multa establecida en el artículo 357.

18. INCORPORAR en el Título VII – SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE INVERSIÓN – OTRAS SANCIONES, del Libro VII – Régimen sancionatorio y procesal de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores el siguiente artículo:

ARTÍCULO 390.1 (SANCIONES POR ATRASOS U OMISIONES EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las infracciones a los plazos establecidos en el artículo 208.9, se sancionarán con la multa dispuesta en el artículo 358, con un máximo de 30 (treinta) días de multa diaria.

En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicará como mínimo la multa establecida en el artículo 357.

JUAN PEDRO CANTERA

Superintendente Servicios Financieros

2013-50-1-01935