



IOL AGENTE DE VALORES S.A.

Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas

2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. BUENAS PRÁCTICAS	3
4. PRINCIPIOS DE ÉTICA	3
a. Principios Éticos Generales	3
b. Principios y Valores Institucionales de IOL	4
5. NORMAS DE CONDUCTA	5
a. Legalidad	5
b. Responsabilidad	5
c. Proporcionar al cliente información clara, veraz, completa y oportuna	5
d. Otorgar prioridad al interés del cliente	5
e. Conflicto de Intereses	6
f. Confidencialidad de la información	6
g. Uso indebido de información privilegiada	6
h. Manipulación de Mercado	7
i. Canales de Reporte	7
j. Actividades profesionales ajenas a la institución	7
k. Política en materia de inversiones personales	8
l. Regalos y gratificaciones	8
m. Representación de la Institución	9
n. Protección de los recursos de la Institución	9
6. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES EN EL ÁMBITO LABORAL	9
a. Relaciones entre los Empleados	9
b. Privacidad del Empleado	10
c. Relación con Proveedores	10
7. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES	10
a. Integridad	10
b. Transparencia	10
c. Profesionalismo, Cuidado y Diligencia	10
d. Confidencialidad	11
e. Derechos de los Clientes	11
8. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS	11
a. Relacionamiento con el cliente: contratos	11
b. Transparencia en la información	12
c. Información a brindar al cliente en el servicio de referenciamiento	13
9. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES	14
10. PREVENCIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	14
11. RÉGIMEN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO	15
12. GOBIERNO CORPORATIVO	15

1. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas de IOL Agente de Valores S.A. (en adelante "IOL") establece los principios éticos y las normas de conducta que regirán el accionar de la Institución y su personal. Asimismo, el presente Código determina un marco de referencia para la relación entre el cliente y los empleados de la Institución, estableciendo las buenas prácticas referidas a los productos y servicios ofrecidos por IOL.

El presente Código deberá revisarse y actualizarse acompañando las estrategias de negocio de la Institución, de modo de fortalecer su imagen corporativa, y atendiendo a los cambios que se produzcan en el marco regulatorio aplicable.

Será competencia del Oficial de Cumplimiento velar por la actualización del Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas, así como promover su difusión entre el personal.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas se aplicará con carácter obligatorio a todos los integrantes de la Institución, incluso aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el periodo de prueba, así como a los miembros del Directorio y el Personal Superior de IOL.

El alcance se hará extensivo, asimismo, a los asesores externos y a cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vinculación con la Institución, pueda afectar de alguna manera su reputación.

Será obligación de los empleados de IOL la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en presente Código, debiendo canalizar las dudas o inquietudes respecto de su contenido con el Oficial de Cumplimiento de la Institución.

3. BUENAS PRÁCTICAS

En el desarrollo de su actividad, las instituciones y su personal deberán:

- Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecen, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- 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.
- 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 sus clientes.

4. PRINCIPIOS DE ÉTICA

a. Principios Éticos Generales

En el desarrollo de sus actividades, la Institución y su personal deberán observar y regirse por los siguientes principios éticos, normas de conductas y valores que constituyen la base de nuestra cultura organizacional:

- Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética comercial.
- Llevar a cabo sus actividades con probidad e imparcialidad.
- Observar las leyes y los decretos que rigen la actividad de agente de valores, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF).
- Asumir el compromiso de informar al Banco Central del Uruguay (BCU) acerca de las infracciones a las regulaciones que se tenga conocimiento.
- Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes, con el fin de evitar conflictos de interés. Estos deberán definirse e identificarse y, ante situaciones de conflicto, resolverse de manera justa e imparcial, evitando privilegiar a cualquiera de las partes.
- Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- Gestionar en forma diligente los activos bajo manejo de los clientes con arreglo a los poderes de administración conferidos por éstos.
- Evitar cualquier práctica o conducta que distorsione la eficiencia de los mercados en los cuales operan, tales como: la manipulación de precios, la competencia desleal, el abuso de poder dominante, el uso indebido de información privilegiada, así como cualquier otra que produzca efectos similares a las antes mencionadas.
- Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas de sus clientes según los términos en que éstas fueron impartidas.

b. Principios y Valores Institucionales de IOL

Además de los principios éticos generales, la Institución y su personal deberán orientar su conducta conforme a los valores que conforman la identidad de IOL:

- **Organización Data Driven:** Nuestras decisiones se basan en análisis profundos, información confiable y evaluación del costo de oportunidad. Promovemos la toma de decisiones ágil y objetiva, evitando discusiones basadas únicamente en creencias o hipótesis no verificadas.
- **Cultura de Riesgo Responsable y Aprendizaje:** Asumimos riesgos de manera controlada y consciente de su costo-beneficio. Aceptamos la posibilidad de equivocarnos como parte del proceso de mejora continua, analizando cada error para aprender de él y evitar su repetición.
- **Construcción Iterativa – Minimum Viable Product (MVP):** Desarrollamos soluciones mediante iteraciones sucesivas, privilegiando la velocidad de ejecución. Probamos versiones mínimas y funcionales que permitan aprender, mejorar y construir de forma continua.
- **Meritocracia de Ideas:** En IOL las ideas valen por su calidad y no por el cargo, la jerarquía o la antigüedad de quien las propone. Cada persona es responsable de identificar y promover las mejores ideas para alcanzar los mejores resultados.
- **Desafío Constructivo y Pensamiento Crítico:** Fomentamos el cuestionamiento respetuoso de ideas, procesos y creencias, sin importar su origen. Cualquier integrante puede desafiar propuestas o enfoques de su equipo, superiores o pares, siempre en un marco de respeto y orientación a la mejora.
- **Revisión Permanente de Creencias y Flexibilidad:** Promovemos un entorno abierto al cambio. Revisamos nuestras prácticas de manera constante para mejorar y evitar decisiones basadas en el “siempre se hizo así”. La adaptabilidad es un pilar de nuestra identidad.
- **Ambición de Éxito:** Tenemos un compromiso sostenido con el crecimiento del negocio y la excelencia competitiva. Nos esforzamos por superar estándares, asumir desafíos y trabajar con determinación para alcanzar los máximos niveles de desempeño.

- **Trabajo en Equipo y Desarrollo del Talento:** Construimos equipos de alto rendimiento mediante la contratación de talento sobresaliente, la capacitación continua, el feedback constructivo y la gestión basada en méritos. La colaboración y la solidaridad profesional son esenciales para nuestros resultados.
- **Enfoque en el Cliente:** el cliente está en el centro de nuestras decisiones. Procuramos comprenderlo profundamente y diseñar productos, procesos y soluciones que satisfagan sus necesidades de manera simple, eficiente y segura.

5. NORMAS DE CONDUCTA

El personal de IOL deberá actuar de manera de garantizar que los negocios y actividades de la Institución se ajusten a las normas contenidas en el presente Código de Ética.

a. Legalidad

Se deberá privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos por sobre el logro de las metas comerciales.

Los objetivos comerciales sólo podrán ser alcanzados con operaciones que cumplan cabalmente con las normas legales y reglamentarias vigentes, en particular aquellas emitidas por el BCU y con los procedimientos internos de la Institución, tendientes a evitar las maniobras de legitimación de capitales provenientes de actividades delictivas.

En tal sentido, el personal de la Institución deberá abstenerse de:

- Efectuar operaciones que supongan un incumplimiento al marco jurídico de la República Oriental del Uruguay y/o a las normas generales e instrucciones particulares del BCU.
- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas señaladas, por los organismos responsables del cumplimiento de la ley de la República Oriental del Uruguay, o bien por Gobiernos Extranjeros u otras autoridades competentes, como relacionadas con movimientos ilícitos de fondos, en los términos de la legislación nacional.
- Efectuar operaciones con personas respecto de las cuales se tenga dudas sobre la procedencia de sus fondos y la legalidad de sus actividades.
- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades prohibidas por las leyes y regulaciones, o que atenten contra la credibilidad o los intereses de la Institución.

b. Responsabilidad

Los empleados de la Institución deberán demostrar capacidad y dedicación sobre todos los aspectos que se encuentren dentro de su área de responsabilidad. Deberán actuar con profesionalismo y discreción, desempeñándose acorde al nivel de autoridad de sus cargos.

Cuando deleguen funciones a otros empleados, deberán efectuar un seguimiento de las mismas, ya que se mantienen en su área de responsabilidad.

c. Proporcionar al cliente información clara, veraz, completa y oportuna

La información que se brinde a los clientes deberá ser clara, veraz, completa y oportuna, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de las características y riesgos de los valores o instrumentos objeto de la inversión. En ningún caso se utilizarán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los inversores.

d. Otorgar prioridad al interés del cliente

Se otorgará absoluta prioridad al interés del cliente, actuando con integridad, lealtad y transparencia.

Cuando se brinde asesoramiento en materia de inversiones, el mismo se brindará promoviendo los intereses del cliente y teniendo en cuenta las características y objetivos de inversión del cliente.

e. Conflicto de Intereses

El personal actuará siempre en defensa de los intereses de la Institución. En tal sentido, evitarán colocarse en situaciones que puedan significar un conflicto entre sus intereses personales o los de personas o entidades estrechamente vinculadas a ellos y los de la Institución. Los empleados deberán identificar y reportar cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales y los de la Institución.

A efectos de prevenir situaciones de conflicto, los empleados deberán abstenerse de aprobar, conceder, participar o ejercer influencia para que se aprueben operaciones, servicios o negocios entre la Institución y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni participar de transacciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de la Institución.

El personal no podrá mantener relaciones comerciales particulares, de carácter habitual, con clientes o proveedores de la Institución. Asimismo, antes de aceptar o realizar cualquier actividad comercial eventual con clientes o proveedores de la Institución, deberá comunicarlo formalmente al Gerente del área con copia al Oficial de Cumplimiento.

f. Confidencialidad de la información

El personal deberá mantener la confidencialidad de toda información de carácter no público que obtenga o genere en relación con sus actividades dentro de la Institución, aún después de haber cesado en su cargo o posición. En tal sentido, los empleados de la Institución, no podrán revelar o hacer pública información que reciban de sus clientes o sobre sus clientes.

La excepción a este principio se configura únicamente cuando el cliente releve a la Institución de la obligación de guardar secreto mediante autorización expresa y por escrito, o por resolución fundada de la Justicia Penal o de la justicia competente si estuviera en juego una obligación alimentaria.

g. Uso indebido de información privilegiada

Se considera información privilegiada la información de un emisor (o de los valores que éste emita) obtenida en razón del cargo o posición, inclusive la transmitida por un cliente en relación a sus propias órdenes pendientes, que no se ha hecho pública y que, de hacerse pública, podría influir sensiblemente sobre la cotización de los valores emitidos o sus derivados. Asimismo, se considera información privilegiada la que se tiene de las operaciones de transmisión de la titularidad a realizar por un inversionista en el mercado de valores a fin de obtener ventajas con la negociación de valores.

El personal no podrá utilizar la información privilegiada que haya conocido por razón o en ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.

Los empleados que accedan a información privilegiada se abstendrán de ejecutar por cuenta propia o ajena, las siguientes actividades

- Revelar o confiar información privilegiada antes de que se divulgue al mercado.
- Recomendar la realización de operaciones con valores sobre los que se tiene información privilegiada.

- Realizar cualquier tipo de operación, para sí o para terceros, directa o indirectamente, con los valores o instrumentos financieros sobre los cuales posea información privilegiada.
- Valerse de información privilegiada directa o indirectamente, en beneficio propio o de terceros.

El manejo de información privilegiada se realizará siempre de acuerdo con las normas emitidas por el Banco Central del Uruguay y siguiendo los procedimientos internos establecidos por la Institución que se presentan en:

h. Manipulación de Mercado

Se considera manipulación de mercado la realización de prácticas que distorsionen la libre formación de los precios. El personal de la Institución deberá abstenerse de adoptar conductas de manipulación de mercado y en consecuencia, no podrá:

- Realizar operaciones que tengan por objeto proporcionar indicios falsos o engañosos en cuanto a la oferta, la demanda o el precio de los valores. Efectuar transacciones en valores con el objeto de estabilizar, fijar o hacer variar artificialmente los precios.
- Efectuar órdenes, cotizaciones o transacciones ficticias o simuladas.
- Realizar operaciones simuladas o emplear cualquier mecanismo o artificio con el afán de engañar sobre el verdadero estado de la demanda y la oferta de un valor.
- Difundir información, noticias o rumores falsos o engañosos, con la intención de inducir a error en el mercado, aun cuando con ello no se persiga la obtención de un beneficio para sí o un tercero.
- Difundir al público, a través de cualquier medio, información que pueda inducir a error sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualquier otra característica de los valores de oferta pública o de sus emisores.
- Ocultar o deformar hechos o circunstancias relevantes para la negociación de un valor de oferta pública.
- Proporcionar antecedentes falsos o certificar hechos falsos, respecto de las operaciones realizadas o en las que ha intervenido.

i. Canales de Reporte

Los empleados que tomen conocimiento de la existencia de situaciones ilegales o incompatibles con los valores éticos de la Institución, en particular aquellas vinculadas con el uso de información privilegiada o con prácticas de manipulación de mercado, deberán reportarlas inmediatamente al Oficial de Cumplimiento, aportando toda la información con que cuentan.

Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar directamente a los Directores de la Institución.

j. Actividades profesionales ajenas a la institución

El personal podrá realizar otras actividades profesionales externas a la Institución, siempre que las mismas les permitan cumplir eficazmente con las funciones inherentes a su cargo o posición, no limitando la disponibilidad horaria requerida.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, están prohibidas las actividades profesionales externas desarrolladas a favor de una entidad que realice actividades competitivas con las de la

Institución.

Asimismo, se encuentra prohibida la realización de actividades profesionales, de carácter habitual, para clientes o proveedores de la Institución.

Antes de aceptar o realizar cualquier actividad profesional ajena a la Institución, ya sea de carácter habitual o eventual, el empleado deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico con copia a la Gerencia General.

k. Política en materia de inversiones personales

Se define cuenta empleado como la/s cuenta/s de aquellos individuos que se encuentran en la planilla de trabajo de IOL, en la/s que opere como titular o co-titular.

En estas cuentas solo se podrán hacer operaciones con valores, siempre y cuando el objetivo no sea el de inversión a corto plazo. Se entiende además que el horizonte de inversión de cada valor no debería ser inferior a 6 meses.

En las cuentas empleado se podrán realizar operaciones en los mercados financieros de acuerdo con los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de las normas de los Mercados de

Valores en los que se opere:

1. No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato o con carácter recurrente o repetitivo, o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en la institución.
2. Evitarán el endeudamiento para financiar sus operaciones y en ningún caso operarán en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.
3. No realizarán operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores, o a información relevante de IOL, obtenida en el transcurso de su trabajo o por las funciones encomendadas. En particular, aquellos que dispongan de información privilegiada no podrán realizar operaciones sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecte, ni aconsejar a otros a realizarlas, ni transmitir el contenido de la misma salvo en el estricto ejercicio de sus funciones profesionales.
4. Se considera información privilegiada toda información de carácter concreto que se refiere directa o indirectamente a uno o varios valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que, si lo fuera, podría influir de manera apreciable sobre su cotización.
5. En caso de duda se deberá consultar al Departamento de Cumplimiento sobre:
 - la naturaleza especulativa de las operaciones personales
 - el carácter privilegiado o relevante de una información
 - la interpretación de esta política.

I. Regalos y gratificaciones

El personal no podrá aceptar ni brindar a terceros gratificaciones, regalos, invitaciones o atenciones cualquiera sea su naturaleza o procedencia. No obstante ello, los obsequios

modestos y usuales en relaciones de negocios con clientes, proveedores y asesores de la Institución podrán ser aceptados.

A estos efectos, la gratificación deberá cumplir con los siguientes criterios:

- Deberá representar un valor inferior a US\$ 250,
- No podrá ser hecho bajo la forma de dinero o de valores negociables,
- Deberá inscribirse en el marco de prácticas comerciales reconocidas y admitidas por todos,
- Deberá poder divulgarse sin acarrear situaciones embarazosas para la Institución o la persona que se beneficia.

El personal en caso de recibir gratificaciones que no cumplan con los criterios definidos anteriormente deberá informarlo a su superior inmediato y al Oficial de Cumplimiento.

m. Representación de la Institución

Ningún empleado podrá invocar el nombre de la Institución sin estar autorizado o calificado para ello. Asimismo, si un empleado tiene previsto participar en charlas, entrevistas o presentaciones en público que se relacionen con los intereses comerciales de la Institución, deberá obtener autorización formal previa del Gerente General o en su ausencia de un Director.

n. Protección de los recursos de la Institución

Los empleados no podrán utilizar equipos, tecnologías, metodologías u otros recursos de la Institución para fines privados, sin que medie una autorización especial por parte del Gerente General o en su ausencia de un Director. Tampoco podrán efectuar actividades particulares que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Institución, salvo que exista autorización expresa.

6. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES EN EL ÁMBITO LABORAL

Las relaciones entre empleados de la Institución y con otros terceros, como es el caso de los proveedores, se regirán por los principios éticos establecidos en el presente capítulo.

a. Relaciones entre los Empleados

Las autoridades de la Institución manifiestan su compromiso de generar un agradable ambiente de trabajo profesional donde prime la cortesía, la lealtad y el respeto mutuo. La Institución tratará a sus empleados en forma imparcial. En tal sentido, procurará seleccionarlos y promoverlos en función de sus habilidades y desempeño, asumiendo el compromiso de evitar cualquier tratamiento discriminatorio.

Los empleados deberán adoptar siempre un comportamiento equitativo, evitando cualquier actitud guiada por prejuicios relativos al sexo, origen étnico, color, religión, edad, incapacidad física, afinidad política o cualquier otra forma de discriminación.

En modo alguno, las relaciones personales dentro de la Institución, podrán ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso o intimidación. En caso de verificarse una situación de esta naturaleza, los empleados deberán reportarla al Gerente General o en su defecto a un Director.

Para lograr acciones eficientes, buen trabajo de equipo y adecuado rendimiento, es esencial la cooperación entre los empleados, compartiendo toda la información requerida para el desarrollo del trabajo.

b. Privacidad del Empleado

Preservar la privacidad, dignidad y buen nombre del empleado, contribuye significativamente a la calidad de vida en el ambiente trabajo.

Toda información personal recabada por la Institución relacionada con sus empleados (salario, patrimonio, resultados de tests, evaluaciones de desempeño, etc.) es de acceso restringido a las personas autorizadas. Sólo podrá ser brindada a terceros con el consentimiento del empleado, excepto en aquellos casos donde la Institución se encuentre obligada por ley.

Los empleados deberán notificar a su superior inmediato todo problema personal que pudiera afectar su desempeño en el trabajo y en caso de estimarlo necesario al Gerente del área o al Gerente General.

c. Relación con Proveedores

La elección y contratación de proveedores deberá responder a las necesidades de la Institución y basarse exclusivamente en criterios técnicos, debiendo realizarse a través de procedimientos que aseguren la concurrencia de una pluralidad de proveedores y que garanticen las condiciones más ventajosas para la Institución.

La relación con los proveedores debe guiarse por criterios técnicos y profesionales, teniendo siempre como objetivo la satisfacción de las necesidades de la Institución en la mejor relación costo/beneficio. Para ello, es necesario que nuestros proveedores mantengan estándares éticos compatibles con las prácticas descriptas en este Código.

7. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La relación con los clientes deberá conducirse atendiendo a los principios que se detallan seguidamente:

a. Integridad

La Institución actuará con el máximo grado de integridad en todos los niveles, velando por los intereses de sus clientes y trabajando para mejorar la calidad y competencia de su servicio.

b. Transparencia

La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, la Institución deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre las características de los productos y servicios ofrecidos y de sus operaciones, evitando la omisión de datos esenciales que puedan inducir a error al cliente. En particular, se deberá informar al cliente respecto de los riesgos que asume con la contratación y uso de los productos y servicios, a través de un mecanismo de comunicación efectivo.

c. Profesionalismo, Cuidado y Diligencia

La Institución prestará sus servicios con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres de la intermediación en valores. El personal de la Institución actuará siempre de modo de asegurar que las instrucciones de los clientes

sean respetadas.

En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar la objetividad profesional de la Institución como intermediario de valores, el mismo deberá ser revelado, en forma inmediata, siguiendo los canales de reporte establecidos. De esta forma, se creará un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de una relación profesional basada en la confianza.

d. Confidencialidad

La Institución guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

e. Derechos de los Clientes

IOL reconoce y garantiza a sus clientes los siguientes derechos, de conformidad con la normativa vigente y los principios de buenas prácticas:

- Conocer los servicios prestados por IOL, incluyendo sus características, costos, limitaciones y riesgos.
- Ser informados oportunamente sobre modificaciones, ajustes o cambios en los servicios contratados o en los contratos suscriptos.
- Acceder a las políticas internas relevantes, en especial aquellas referidas a la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Recibir sus estados de cuenta con la periodicidad establecida en la normativa del Banco Central del Uruguay.
- Acceder a los canales de atención de reclamos, con información clara sobre procedimientos y plazos de respuesta.
- Ser informados respecto de la ejecución de sus operaciones, indicando fecha, hora, condiciones y resultados de la orden impartida.
- Retirar sus saldos o solicitar el cierre de cuenta en cualquier momento, conforme los procedimientos operativos vigentes.
- Recibir un trato justo, diligente y transparente, basado en la integridad y profesionalismo del personal de IOL.

8. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

La Institución se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y las operaciones realizadas, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

Se presentan a continuación las buenas prácticas adoptadas por IOL, dando concreción a los principios establecidos en el capítulo anterior.

a. Relacionamento con el cliente: contratos

Los servicios deberán prestarse mediando siempre un acuerdo escrito con el cliente, donde

se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por IOL y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

En los contratos que celebre con sus clientes, la Institución utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, la Institución actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del cliente. En la redacción de los contratos, la Institución evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Cuando se celebre un contrato se pondrá a disposición del cliente una copia del mismo. Asimismo, la Institución dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio web una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en el área de atención al público.

Cualquier modificación en las condiciones generales o particulares de los contratos celebrados con el cliente, requerirá el consentimiento del mismo, salvo cuando dicha modificación produzca una reducción en los cargos a abonar por el cliente.

b. Transparencia en la información.

El material publicitario provisto al cliente, deberá ser claro, evitando la utilización de elementos engañosos, así como la omisión de datos esenciales que puedan inducir a error al cliente. En particular, se deberá revisar la correcta divulgación de las características y riesgos de los instrumentos y valores respecto de los cuales se brindan servicios de asesoramiento y/o intermediación.

La Institución se compromete a:

- Brindar a los clientes información relativa a las características del servicio prestado por la Institución, así como los costos (comisiones y otros cargos) vinculados con la contratación y mantenimiento del mismo.
- 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.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar al cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de la Institución y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.
- Contar con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los clientes toda la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.
- Poner a disposición del cliente el Certificado de la Bolsa de Valores de Montevideo y la Comunicación emitida por el Banco Central del Uruguay por la cual se inscribe a IOL

en el Registro de Mercado de Valores como intermediario de valores.

Información a brindar al cliente en los servicios de asesoramiento e intermediación en valores: Cuando la Institución brinda servicios de asesoramiento en inversiones y de intermediación en valores públicos y privados, al momento de la contratación, proporcionará al cliente información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los riesgos y características de los productos respecto de los cuales se está prestando el servicio, 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.

En particular, de acuerdo con la normativa vigente, la Institución se compromete a:

- Proporcionar al cliente el detalle de los costos en que incurrirá en los diferentes tipos de operaciones ofrecidas (cargos, gastos, comisiones, tarifas y otros importes aplicables).
- Cuando se trate de negociación de valores de la cartera propia, se informará, además, el diferencial de precio aplicado en relación con el precio de mercado del instrumento;
- Entregar al cliente, ante su mera solicitud, los comprobantes de cualquier operación realizada por su cuenta y orden del cliente;
- Brindar al cliente información detallada sobre los valores respecto de los que se brinda el servicio, en los términos de la regulación vigente. Cuando se haya celebrado con el cliente un contrato de administración discrecional de carteras de inversiones, la presente obligación de información quedará limitada a aquellos casos en que el cliente la solicite.

La Institución no aplicará comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el cliente. Las comisiones y otros gastos a cargo del cliente responderán siempre a servicios efectivamente prestados y/o productos contratados y se detallarán claramente en la liquidación que se practique.

En el transcurso de la relación con el cliente, la Institución se compromete a comunicar, en forma oportuna, al cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, se informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes. Las reducciones en los cargos podrán realizarse de forma inmediata, sin necesidad de dar aviso previo al cliente.

Asimismo, la Institución pondrá a disposición de sus clientes los Estados de Cuenta, con la totalidad de la información requerida por la normativa vigente. En tal sentido, el Estado de Cuenta, cuya modalidad y periodicidad de entrega será convenida entre la Institución y sus clientes, detallará las transacciones realizadas por el cliente, la comisión de IOL y el saldo de efectivo y valores que mantiene el cliente.

c. Información a brindar al cliente en el servicio de referenciamiento

Si la Institución actúa exclusivamente referenciando clientes a instituciones financieras locales o del exterior, no será necesario la celebración de un contrato por escrito. En estos casos, se proveerá al cliente a ser referido a otra institución, como mínimo, la siguiente documentación:

- 1) calificación de riesgo de la institución a la que se lo referencia, o en su defecto la del

- accionista controlante, expresada en escala internacional, indicando la institución calificadora;
- 2) tipo de relación que existe entre **IOL** y la institución a la cual se referencia;
 - 3) 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;
 - 4) jurisdicción aplicable para la resolución de diferencias;
 - 5) indicación de que la información que el cliente reciba se registrará por normas del exterior y no de Uruguay.

Cuando, sin perjuicio del servicio de referenciamiento brindado, la Institución presta, servicios de asesoramiento o intermediación en valores respecto de los fondos o instrumentos que el cliente mantiene depositados o bajo custodia de la institución financiera local o del exterior, se deberá cumplir con los requisitos de información al cliente establecidos anteriormente.

9. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

La Institución actuará con integridad, velando por los intereses de sus Clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del cliente.

Los empleados deberán identificar y reportar al Oficial de Cumplimiento cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de Institución y los del Cliente.

En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

La Institución contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

La Institución dará adecuada difusión a este servicio, en los Estados de Cuenta y en el sitio web institucional, informando a los clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre se responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que será el Oficial de Cumplimiento de la Institución.

10. PREVENCIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

IOL ha adoptado un Sistema de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva que contiene las políticas y procedimientos de prevención y control, adoptados por la Dirección, así como las estructuras orgánicas establecidas por la Institución con la finalidad de evitar que la misma sea utilizada en maniobras tendientes a la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas y a la financiación del terrorismo.

El Directorio de la Institución es consciente que la eficacia del Sistema de Prevención adoptado depende especialmente del grado de colaboración y compromiso de todo el personal.

Los empleados de la Institución deberán cumplir estrictamente con las políticas,

procedimientos y controles establecidos en dicho Sistema, e incorporados al Manual de procedimientos para la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

En tal sentido, deberán aplicar los procedimientos y reglas establecidos por la Institución para la identificación y conocimiento de los clientes y de los beneficiarios finales de los fondos.

Además, aquellos empleados que detecten la existencia de una operación inusual o sospechosa, en los términos de la legislación vigente, deberán comunicarla al Oficial de Cumplimiento de la Institución, en forma inmediata, siguiendo el procedimiento de reporte interno previsto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. En estos casos, los empleados deberán mantener absoluta reserva respecto de las transacciones que están siendo analizadas, debiendo abstenerse de informar al cliente.

La Institución se abstendrá de realizar operaciones respecto de las cuales existan motivos para sospechar que se encuentran vinculadas a la legitimación de activos provenientes de actividades ilícitas. En consecuencia, se deberá verificar la existencia de una adecuada justificación de la procedencia de los fondos.

Como integrante del mercado de valores, IOL colaborará diligentemente con las autoridades competentes, en las investigaciones sobre actividades concernientes a la legitimación de activos provenientes de las actividades ilícitas.

11. RÉGIMEN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de cualquiera de las normas establecidas en este Código será considerado falta disciplinaria. Dependiendo de su gravedad, reiteración o impacto, podrá dar lugar a:

- Llamado de atención verbal
- Apercibimiento escrito
- Suspensión
- Limitación o remoción de funciones
- Terminación del vínculo laboral o contractual
- Reporte a organismos competentes cuando corresponda

El análisis y la graduación de sanciones se realizará conforme a la normativa vigente, los procedimientos internos, y en coordinación con el Oficial de Cumplimiento y Recursos Humanos.

12. GOBIERNO CORPORATIVO

a. Principios de Gobernanza

La Institución adopta los más altos estándares de gobierno corporativo y se rige por principios de gobernanza reconocidos internacionalmente, en armonía con la normativa y lineamientos establecidos por el Banco Central del Uruguay. En este marco, se implementan controles y verificaciones destinados a asegurar la idoneidad ética, técnica y profesional de los miembros del Directorio y del personal superior, quienes deberán contar con currículum vitae actualizado, antecedentes verificables, declaraciones juradas de incompatibilidades y acreditación de cumplimiento en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Estos mecanismos buscan garantizar una conducción transparente, responsable y orientada al interés institucional, promoviendo una cultura de integridad, cumplimiento normativo y conducta ejemplar acorde con los principios de ética y buenas prácticas que rigen nuestra organización.

b. Responsables designados

La empresa arbitrará los medios necesarios para mantener una estructura organizativa equilibrada, acorde al volumen y la complejidad de sus operaciones, asegurando una definición clara de roles, funciones y responsabilidades en todos los niveles. El Directorio será responsable de verificar la idoneidad, experiencia y antecedentes de las personas designadas para ocupar posiciones clave, evaluando su competencia técnica, trayectoria profesional y adecuación a las necesidades estratégicas e institucionales de la compañía. En este marco, se designarán responsables con la formación y experiencia profesional requeridos, garantizando que cada área cuente con líderes capaces de ejercer sus funciones con idoneidad, independencia de criterio y estricto apego a los estándares éticos y normativos que rigen la actividad.

Se describen a continuación las principales funciones de las personas identificadas como personal

superior:

Gerente General

- Reporta a: Directorio
- Funciones:

-Define políticas generales de la organización con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados por el Directorio.

-Define (en forma conjunta con el Directorio y las Gerencias) procedimientos generales para todas las áreas de la empresa y controla su implementación y ejecución.

-Representa a la empresa ante terceros.

-Coordina las distintas áreas de la empresa alineando su gestión en función de la estrategia y los objetivos generales de la organización.

-Analiza periódicamente los resultados, estudia y adopta medidas para mejorar los resultados de la empresa.

-Informa periódicamente al directorio la gestión de la empresa y las estrategias implementadas.

-Dirige el proceso de planificación estratégica y apoya el diseño de los planes de las distintas unidades de negocio.

-Analiza el entorno y los mercados de interés de la empresa para identificar oportunidades de nuevos negocios en los que pueda participar.

-Estudia y elabora programas de inversión de corto, mediano y largo plazo.

Oficial de Cumplimiento:

El Oficial de Cumplimiento es un funcionario comprendido en la categoría de personal superior. Se encuentra radicado en el Uruguay y cuenta con la capacitación, jerarquía dentro de la organización y los recursos humanos y materiales necesarios para desempeñar su tarea en forma autónoma y eficiente. Será responsable de mediar por el efectivo funcionamiento del Sistema Integral de PLA/FT/FPADM conforme a los artículos art. 185 y 188 de la RNMV del BCU.

- Reporta a: Directorio
- Funciones:

-Responsable de la implantación, seguimiento y control del adecuado funcionamiento del sistema de PLA/FT/FPADM, debiendo promover la permanente actualización de las políticas y procedimientos aplicados por la institución.

-Verificar el cumplimiento por parte de los empleados de las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos de prevención y control adoptados por el área de Compliance.

-Informar al Directorio respecto de la necesidad y conveniencia de modificar, ampliar, etc. políticas o procedimientos del área y presentarle informes de gestión a efectos de mantener al Directorio debidamente informado.

-Será el funcionario que servirá de enlace con los organismos competentes, como la Unidad de Información y Análisis Financiero (en adelante, "UIAF") del BCU.

-Responsable de documentar en forma adecuada la evaluación de riesgos realizada por la institución para sí y sus clientes y los procedimientos de control establecidos para mitigarlos, conservando la información sobre los controles, análisis de operaciones y otras actividades desarrolladas por los integrantes del área a su cargo. Tomar conocimiento de cualquier operación que, por sus características (complejidad, falta de justificación económica o legal evidente), se aparte de lo habitual.

-Confeccionar el Plan Anual de Trabajo del Oficial de Cumplimiento y el Plan Anual de Capacitación, que será puesto a consideración del Directorio.

-Efectuar el seguimiento de las recomendaciones o instrucciones que, en la materia, le formule la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU, la UIAF, o los auditores externos. Responsable por la Atención de Reclamos

Responsable de Reclamos:

El gerente General será asimismo el responsable por la atención de reclamos de los clientes y correcta aplicación del procedimiento de atención de reclamos conforme lo establecido en el art. 208.8 y 208.9 de la RNMV del BCU.

- Reporta a: Directorio
- Funciones:

-Velar por el acabado cumplimiento de las disposiciones establecidas en el art. 208.9 de la RNMV, entre otras:

-Definir, implementar y mantener actualizado el procedimiento formal de reclamos.

-Velar por la correcta aplicación del procedimiento de reclamos, asegurando el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos y la razonabilidad de las respuestas brindadas así como de las prórrogas otorgadas para el tratamiento de las mismas.

-Asegurar que los clientes tengan a disposición el procedimiento de reclamos y el formulario de reclamos, como así también tomen conocimiento de que pueden elevar un reclamo a la SSF del BCU.

-Brindar formal respuesta a los reclamos de clientes.

-Informar al Directorio de todas las circunstancias que considere relevantes en el ejercicio de su función.

-Preparar los informes sobre su gestión que le sean requeridos.

Responsable de Regímenes informativos

El responsable por el cumplimiento de los requisitos de información, es quien asegura la

realización de los controles que permitan un nivel adecuado de calidad de la información que se remite conforme lo establecido en el art. 255.1 de las RNMV del BCU.

- Reporta a: Gerente General
- Funciones:

-Deberá asegurar la realización de los controles que permitan un nivel adecuado de calidad de la información que se remite

-Velar por la correcta aplicación del procedimiento relacionados a la obtención, conservación, y exposición de la información de la compañía.

-Responsable de atender las solicitudes de información de los organismos reguladores.

-Responsable del cumplimiento de los regímenes informativos en tiempo y forma.

Responsable de Finanzas y Operaciones:

El Responsable de Finanzas y Operaciones será responsable de mantener un sistema de control interno confiable y adecuado a los riesgos, naturaleza y complejidad de las operaciones llevadas adelante por la compañía.

- Reporta a: Gerente General.
- Funciones contabilidad y finanzas:

-Supervisión a nivel global de la correcta imputación de los distintos tipos de movimientos contables en los sistemas de registración.

-Planificación y supervisión en tareas de cierre de balance.

-Responsable de la emisión de Estados Contables y presentación a Organismos de Contralor.

-Responsable de que los libros Contables sean llevados en forma legal.

-Interacción con asesores contables/impositivos/legales externos.

-Responsable por la presentación de los distintos impuestos cumpliendo con los vencimientos estipulados.

Funciones operaciones (control sobre área de Backoffice):

-Control de movimientos de fondos de clientes (Ingresos y Salidas).

-Control de conciliación de operaciones y tenencias de títulos de clientes

-Canalización de órdenes de clientes para operar en el mercado internacional.

-Ejecución de las operaciones instruidas por otorgamiento de mandato discrecional de clientes.

-Trabajar con el resto de las áreas, para crear en conjunto la mejor solución de inversiones.

Responsable de resguardo de Datos, Software y documentación:

El Responsable de Resguardo de Datos, Software y documentación Información, conforme el art. 255.2 de la RNMV del BCU, tiene a su cargo velar por la integridad de los accesos a la información de la compañía, prestando particular atención a los procesos establecidos para la generación y descryptación de claves y acceso autorizados, dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior.

- Reporta a: Directorio.
- Funciones:

-Definir, implementar y mantener actualizado el procedimiento de acceso autorizado, asegurando el resguardo y acceso seguro a los datos de la compañía.

-Velar por el cumplimiento de procedimientos de descriptación de claves para accesos en el caso de corresponder el uso de claves encriptadas.

-Autorizar los accesos que requerirán permisos especiales o que correspondan a acciones de personal que no esté bajo la dependencia de IOL.

-Garantizar que los procesos de resguardo de resguardo y demás procesos/recursos de tecnología informática cumplan los criterios de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad de acuerdo a las definiciones establecidas en el art. 255.6 de la RNMV del BCU.

-Velar por la ejecución de los procedimientos de resguardo de datos, software y documentación de la firma.

-Determinar el espacio físico donde se aloje el punto de acceso unificado, su implementación y prueba.

-Garantizar la integridad física y lógica de los registros de IOL conforme el art. 255.4 de la RNMV del BCU.

-Velar por el resguardo de la documentación de la compañía en las condiciones y plazos establecidos, con atención particular a lo establecido en los art. 255.2, 255.3, 255.7 y 255.9 de la RNMV del BCU.

-Definir, implementar y mantener actualizado un plan de continuidad operacional conforme el art. 255.8 de la RNMV del BCU garantizando la continuidad de las operaciones en caso de cualquier evento que afecte las instalaciones, equipos, datos, software o la prestación de los servicios tercerizados, imposibilitando la operativa normal.

Responsable FATCA:

El Oficial de Cumplimiento ante la Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) será la persona encargada de asegurar que IOL, como institución financiera participante, cumpla con la normativa estadounidense FATCA, Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras en español. Su principal objetivo es identificar y reportar a la autoridad fiscal de EE. UU. (IRS) las cuentas de personas o entidades estadounidenses.

- Reporta a: Directorio.
- Funciones:

-Definir, implementar y mantener actualizado el Manual de No Residentes de la entidad.

-Observar que se cumplan los procedimientos de debida diligencia para identificar a los clientes estadounidenses.

-Asegurar que se recopile la documentación adecuada (como los formularios W-8 o W-9) para clasificar correctamente a los clientes.

-Preparar y presentar los reportes anuales de cuentas estadounidenses a las autoridades fiscales locales, que luego son compartidos con el IRS.

-Mantenerse actualizado sobre los cambios normativos y comunicarlos internamente para garantizar el cumplimiento.