



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Declaración de Principios

La lucha contra el lavado de activos, la financiación de actividades terroristas y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, es prioritaria dentro de nuestra organización y ninguna utilidad o fuente de negocios puede ser justificada si con ella se corre el riesgo de ayudar a quienes pretenden utilizar nuestros servicios para transacciones con activos de origen ilícito.

Tenemos plena conciencia que la eficacia del Sistema de Prevención adoptado, con el propósito de evitar que la firma sea utilizada en maniobras tendientes a la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas, a la financiación del terrorismo y al financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, depende especialmente del grado de colaboración de todo el personal y consideramos que nada puede reemplazar al funcionario perspicaz, que actúa con profesionalidad y conocimiento de su actividad.

En tal sentido, el elemento fundamental para evitar que nuestra firma sea utilizada en maniobras ilícitas, es el conocimiento que cada funcionario debe tener, dentro de su responsabilidad específica, de la actividad de la clientela. Este conocimiento no debe limitarse a los aspectos meramente formales, sino que debe extenderse a la comprensión de la naturaleza de sus negocios y traducirse en una permanente evaluación de la razonabilidad de las transacciones que nuestros clientes realizan.

Por estas razones y para el logro de los fines enunciados, solicitamos la más amplia colaboración de todos nuestros funcionarios.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

LA DIRECCION

1. Introducción

El presente Código de Conducta, ética y buenas prácticas define el comportamiento ético que el Directorio de *CAMBIO INGLES S.A.* considera que debe aplicarse a los negocios y operaciones de la Empresa, así como las pautas de comportamiento a seguir en las relaciones establecidas con clientes, funcionarios, directores, proveedores y terceros.

La apropiada aplicación de este Código requiere que los funcionarios y directores se encuentren familiarizados con su contenido. Cualquier duda sobre la interpretación de las disposiciones en él contenidas, deberá ser aclarada con el Oficial de Cumplimiento de la Empresa.

Sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad que pudiera corresponder, el incumplimiento de las normas contenidas en este Código dará lugar a la aplicación de las sanciones disciplinarias previstas en el apartado 9.

2. Alcance

El presente Código se aplica a todos los funcionarios del *CAMBIO INGLES S.A.*, así como también a sus directores.

El alcance podrá, asimismo, hacerse extensivo a cualquier otra persona vinculada a la empresa cuando, en virtud del carácter de la vinculación, su actuación pueda afectar de alguna manera la reputación de esta.

3. Principios Generales de Ética:

CAMBIO INGLES S.A. es una empresa que actúa en el mercado financiero y desarrolla sus actividades en el marco de la autorización recibida del Banco Central del Uruguay, brindando servicios de alta calidad con profesionalidad y eficiencia con el objetivo de obtener resultados en forma justa y honesta, priorizando siempre la legalidad y la transparencia.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

En tal sentido, la Dirección es plenamente conciente que el factor clave para consolidarse como una compañía líder en la prestación de servicios financieros, consiste en mantener la reputación de empresa sólida y confiable.

El accionar de *CAMBIO INGLES S.A.* deberá estar permanentemente marcado por las normas contenidas en el presente Código, establecidas en base a principios éticos compartidos por socios y funcionarios, entre los que se destacan:

- Lealtad y ética comercial;
- Llevar a cabo sus actividades con probidad e imparcialidad;
- Observar las leyes y los decretos que rigen su actividad, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros;
- Asumir el compromiso de informar al Banco Central del Uruguay acerca de las infracciones a las referidas regulaciones de las que tengan conocimiento;
- Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes, con el fin de evitar conflictos de interés. Éstos 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;
- 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 según los términos en que éstas fueron impartidas.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

4. Estándares de Conducta

Los directores y funcionarios de *CAMBIO INGLES S.A.* deben actuar de manera de garantizar que los negocios y actividades de la empresa se ajusten a las normas contenidas en el presente Código.

4.1 Legalidad

Los funcionarios deberán, en la realización de las operaciones de la Empresa, privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos sobre la ganancia puntual y sobre el logro de metas comerciales. En efecto, los objetivos comerciales sólo podrán ser alcanzados con operaciones que cumplan cabalmente con las normas legales y reglamentarias vigentes y con los procedimientos y controles adoptados por nuestra empresa, en especial aquellos tendientes a evitar que la firma sea utilizada en maniobras tendientes a legitimar activos provenientes de actividades delictivas.

En tal sentido, el personal de *CAMBIO INGLES S.A.* no podrá:

- Realizar operaciones con personas físicas o jurídicas señaladas por los organismos responsables del cumplimiento de la ley de Uruguay, o bien por entidades o gobiernos extranjeros, como presuntamente relacionadas con movimientos ilícitos de fondos, en los términos del artículo 1 de la Ley 18.494 de 5 de junio de 2009.
- Efectuar operaciones con personas de las cuales se tenga dudas sobre la legalidad de sus actividades.
- Efectuar transacciones con personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades prohibidas por la ley o que afectan la moral y las buenas costumbres, o que atentan contra la credibilidad y los intereses de la Empresa.
- Autorizar operaciones o servicios a favor de clientes cuando con éstos se puedan violar las normas o regulaciones vigentes en materia de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

4.2 Profesionalidad

El personal de la Institución debe demostrar capacidad y dedicación sobre todos los aspectos que se encuentren dentro de su área de responsabilidad. Debe actuar con profesionalismo y discreción, desempeñándose acorde al nivel de autoridad de sus cargos, y tomando decisiones y adoptando cursos de acción sin la influencia de

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

conflictos de interés o de cualquier otra circunstancia que pudiera tornar cuestionable la integridad del personal y de los directores de la empresa.

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

4.3 Conflictos de interés

El personal actuará siempre en defensa de los intereses de *CAMBIO INGLES S.A.* En tal sentido, los funcionarios evitarán colocarse en situaciones que puedan significar un conflicto entre sus intereses personales o los de personas o entidades estrechamente vinculadas a ellos (familia, personas o entidades con quien comparten un interés económico, etc.) y los de la Empresa. Asimismo, deberán evaluar cuidadosamente cualquier conducta que pueda resultar no aceptable desde el punto de vista ético, aún cuando no cause pérdidas materiales a la Empresa.

Los funcionarios deberán identificar y poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicara un conflicto entre sus intereses personales y los de la Empresa. El Oficial de Cumplimiento deberá dejar constancia de tal situación en el legajo del funcionario.

Principios para la prevención de conflictos entre el interés personal y de la Empresa

A efectos de prevenir situaciones de conflicto, los funcionarios de *CAMBIO INGLES S.A.* deberán abstenerse de:

- Aprobar, conceder, participar o ejercer influencia para que se aprueben operaciones, servicios o negocios a favor de clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado o con los que mantenga negocios particulares.
- Mantener relaciones comerciales particulares, de carácter habitual, con clientes o proveedores de la firma. Por su parte, las relaciones comerciales eventuales con clientes o proveedores deberán comunicarse previamente al Oficial de Cumplimiento.
- Hacer uso indebido de información que haya conocido por razón o en ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para si o para un tercero.
- Adoptar cualquier actitud que discrimine a las personas con quienes la empresa mantiene relaciones comerciales o profesionales, en función de aspectos tales como: color, sexo, religión, origen, clase social, edad o incapacidad física.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

- Utilizar equipos, tecnologías, metodologías u otros recursos de la Empresa para fines privados, sin que medie una autorización especial.
- Efectuar actividades particulares que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Empresa, salvo autorización expresa del Directorio.
- Invocar el nombre de la Empresa sin estar autorizado o calificado para ello.
- Servir de fiador a otros funcionarios de la Empresa, salvo en los casos aprobados por el Directorio.
- Aceptar u ofrecer, en forma directa o indirecta, favores o regalos de carácter personal, que sean el resultado de relaciones comerciales o profesionales de la Empresa y que puedan influir en las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceras partes.
- Recibir gratificaciones, regalos, o ser objeto de invitaciones o atenciones desproporcionadas a las relaciones normales de clientes, proveedores, operadores y asesores, entre otros. A estos efectos, la gratificación deberá cumplir con los siguientes criterios:
 - Deberá representar un valor poco significativo,
 - 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.

4.4 Canales de Reporte con respecto a desviaciones a las disposiciones del Código

Los empleados que tomen conocimiento de la existencia de situaciones ilegales o incompatibles con los valores éticos de la Institución, y que impliquen desviaciones al preste código, deberán reportarlas 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 a los Directores de la Institución.

5. Principios que rigen la relación con clientes y con otros grupos externos

5.1 Relaciones con Clientes

El objetivo del CAMBIO INGLES S.A. es establecer relaciones comerciales duraderas, buscando siempre la satisfacción del cliente. En tal sentido, la Empresa se compromete a

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

revisar sus procesos en forma continua con el objetivo de mejorar la atención y el servicio a sus clientes.

Los funcionarios deberán brindar a los clientes información clara, precisa y transparente sobre sus operaciones, y sobre otros aspectos tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos y las comisiones y costos asociados.

La información relativa a los clientes y sus operaciones es de carácter confidencial. En consecuencia, **CAMBIO INGLES S.A.** debe garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas y a sus archivos físicos. Asimismo, los funcionarios que, en virtud del cargo que desempeñan, tengan acceso a información de los clientes serán responsables por su adecuada custodia.

CAMBIO INGLES S.A. espera de sus clientes un comportamiento y una gestión de sus actividades comerciales, ajustados a la ley y solicita la colaboración de éstos para cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en materia de prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

5.2 Relaciones con Proveedores

La elección y contratación de proveedores deberá responder a las necesidades de la Empresa 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 Empresa.

La Dirección valora de manera especial la contratación de proveedores que compartan los principios contenidos en el presente Código y ha decidido no entablar relaciones comerciales con proveedores de reputación dudosa.

5.3 Relaciones en el Ambiente Laboral

Las relaciones laborales deberán basarse en la cortesía, la lealtad y el respeto mutuo. Los supervisores deberán colaborar activamente en fomentar el espíritu de equipo y la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, en función de las cualidades, características y méritos de cada funcionario.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

6. Buenas prácticas respecto a productos y servicios

6.1 Compromiso con los Clientes

CAMBIO INGLES S.A. se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.
- Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos.
- Informar al Cliente cualquier modificación unilateral de las comisiones y costos asociados para mantener o utilizar el producto o servicio contratado.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a *CAMBIO INGLES S.A.* mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.

Los contratos escritos y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al cliente parte de *CAMBIO INGLES S.A.* deberán ser redactadas de forma clara y accesible y serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país, siempre que sea ejecutable en ese país.

6.2 Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, *CAMBIO INGLES S.A.* informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta (en caso de tenerlo), así como también sus eventuales modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, y cuando corresponda, *CAMBIO INGLES S.A.* se compromete a:

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016
--

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023
--



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al Cliente el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa del Banco Central del Uruguay.
- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que *CAMBIO INGLES S.A.* establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la institución.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

CAMBIO INGLES S.A. contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los Clientes la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

7. Mecanismos para 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.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

7.1 Atención de Reclamos

CAMBIO INGLES S.A. cuenta con un servicio de atención de reclamos y sugerencias, a través del cual también se pueden canalizar las consultas que presenten los Clientes. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

Asimismo, *CAMBIO INGLES S.A.* informará a sus Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El sistema de reclamos será puesto en conocimiento de los Clientes a través de carteles o pantallas en las oficinas de atención al público y en el sitio de Internet.

CAMBIO INGLES S.A. tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos, que integrará la nómina de Personal Superior de la Institución.

8. Prevención del lavado de activos, la financiación de actividades terroristas y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Como integrante del sistema financiero *CAMBIO INGLES S.A.* colabora activamente con las autoridades competentes en la lucha contra el lavado de activos, la financiación de actividades terroristas y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

La Empresa ha diseñado e implementado un Sistema Integral de Prevención, que consiste en un conjunto de políticas, procedimientos, controles y sistemas internos establecidos con el objetivo de evitar que la firma sea utilizada en procesos vinculados con la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas. Dicho Sistema fue aprobado por el Directorio de la Sociedad, quien es conciente que la eficacia del mismo depende especialmente del grado de colaboración de todo el personal.

Todos los funcionarios de *CAMBIO INGLES S.A.* deben cumplir cabalmente con lo establecido en dicho Sistema. En especial deberán:

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016
--

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023
--



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

- Dar cuenta de inmediato al Oficial de Cumplimiento de cualquier transacción que resulte inusual o sospechosa, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sistema de Prevención;
- Mantener absoluta reserva respecto de las transacciones que están siendo analizadas, debiendo abstenerse de informar al cliente.

9. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de sanciones, tomando en cuenta la participación de las personas obligadas a cumplirlo.

Se considera falta la violación de cualquiera de las disposiciones de este Código, sea a título culposo o doloso.

Se entiende que existe actuación culposa cuando, por impericia, negligencia o desatención, se viola cualquiera de las previsiones del presente manual, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe dolo cuando:

- Existe conciencia y voluntad de realizar una operación a sabiendas que la misma implica una violación a las disposiciones contenidas en este Código o a las normas antilavado que rigen en el país, o
- Existe conciencia y voluntad de realizar una operación, sin la intención de violar las reglas del presente Código, pero sabiendo que puede producirse, en última instancia, un resultado que implique la violación de las normas contenidas en el mismo o las normas antilavado que rigen en este país.

Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción, que se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la efectuó, siguiendo los criterios que se detallan a continuación:

- Las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves y serán sancionadas con la suspensión o, según la gravedad del caso, con el despido del funcionario por notoria mala conducta;
- En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, se cursará comunicación al Banco Central del Uruguay, a los efectos que pudieren

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023



Manual de Procedimientos para la Prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

corresponder. Cuando exista la presunción de la comisión de un delito, se notificará de inmediato a la justicia.

- Ante faltas cometidas a título culposo, se aplicarán las siguientes sanciones:
 - Observación con apercibimiento;
 - Suspensión sin remuneración, en caso de reiteración de faltas leves o ante faltas graves;
 - Despido por notoria mala conducta, en caso de reiteración de faltas graves, o ante faltas muy graves.

10. Difusión

El presente Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de *CAMBIO INGLES S.A* para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

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

Se entregará una copia impresa a cada empleado quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

En caso de emisión de folletos informativos por parte de *CAMBIO INGLES S.A*, los mismos contendrán información acorde a lo establecido en el presente Código.

Fecha de Aprobación: 05 de setiembre de 2016

Fecha última de Modificación: 30 de 06 de 2023