Adcap

URUGUAY | AGENTE DE VALORES S.A.

Código de Buenas Prácticas

Aprobado por Acta de Directorio
de fecha 1 de junio 2026

1. Objeto

El Código de Buenas Prácticas establece los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de ADCAP SECURITIES URUGUAY AGENTE DE VALORES S.A., en adelante ACSU, en las relaciones que establezcan con sus clientes.

El Código otorga a los Clientes una referencia del modo en que actuará la entidad en relación a los productos y servicios ofrecidos, así como en caso de efectuarse un reclamo.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal de ACSU, complementando las disposiciones contenidas en otras normas internas.

2. Ámbito de aplicación.

El presente Código se aplicará con carácter obligatorio a todos los empleados de la entidad, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en período de prueba, así como también al Directorio y la Alta Gerencia.

La aplicación de las disposiciones del Código, se realizará teniendo en cuenta el compromiso de ACSU a utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad de la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio financiero, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.

3. Relacionamiento con los Clientes.

ACSU se ciñe a las buenas prácticas comerciales que son razonablemente exigibles para la conducción responsable, profesional y diligente de los negocios.

La empresa asume para con sus clientes los siguientes compromisos:
• Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
• ACSU pagará el precio y hará entrega de los valores negociados según las condiciones pactadas, sin admitirse excepciones, cualquiera fuera su naturaleza.
• Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que se ofrezcan, 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.
• Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.
• Dejar el presente Código disponible en el sitio de internet de la Empresa
• Utilizar en los contratos que celebre con sus Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes

4. Transparencia en la información

En oportunidad de contratar un nuevo producto o servicio, ACSU se comprometerá a lo siguiente:

a) Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara, suficiente y veraz sobre los

productos o servicios. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
b) 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.
c) Comunicar al Cliente cuáles son los requisitos básicos que ACSU establece para acceder a un producto y servicios.
d) Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: internet, central teléfono, etc.).

5. Atención al Cliente y Recepción de Reclamos

ACSU ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen al menos: atención telefónica, a través del sitio de Internet u otro medio idóneo. Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del sitio en Internet o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de reclamos.

Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición del cliente un formulario para la presentación de un reclamo formal, el que también se podrá encontrar en la página web de la compañía www.ad-cap.com/acsu.

Se informará el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado el 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 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.

ACSU informará 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 del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

6. Tratamiento de la información relativa a los Clientes

Durante el transcurso de la relación con el cliente y aun cuando esta hubiera cesado, la Institución manejará la información personal de su cliente, con la mayor prudencia y confidencialidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

7. Administración y Cumplimiento

La alta gerencia de nuestra Institución es la responsable de implementar el Código de Buenas Practicas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos. Será asimismo responsable de informar al Directorio sobre la implementación del Código.

8. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de las sanciones internas de ACSU, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República Oriental del Uruguay y/u otras regulaciones aplicables.

9. Difusión

El presente Código de Buenas Prácticas estará disponible en la página web de ACSU para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite.

10. Revisión del código

El Código será revisado una vez cada tres años o cuando se produzcan cambios a nivel financiero que ameriten su actualización inmediata.