



URSA GROUP SpA

# MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES

## CONTROL DE CAMBIOS

| <b>Fecha</b> | <b>Versión</b> | <b>Elaboró</b>         | <b>Autorizó</b> |
|--------------|----------------|------------------------|-----------------|
| 30/04/2023   | 1.0            | Misraji&Bejar Abogados | Administración  |
| 31/01/2024   | 1.1            | Gonzalo Pedreira       | Administración  |

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>4</b>  |
| <b>II. OBJETIVO</b>  | <b>4</b>  |
| <b>III. ESTRUCTURA DEL MANUAL</b>  | <b>5</b>  |
| <b>IV. USO DEL MANUAL</b>  | <b>5</b>  |
| <b>V. MANUAL</b>   | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO 1: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.</b>  | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO 2: POLÍTICA DE CAPACITACIÓN CONTINUA - ACREDITACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LOS ASESORES DE INVERSIÓN.</b> | <b>7</b>  |
| <b>CAPÍTULO 3: POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EVENTUALES CONFLICTOS DE INTERÉS.</b>                        | <b>8</b>  |
| <b>CAPÍTULO 4: POLÍTICA DE REGISTRO DE RECOMENDACIONES</b>   | <b>9</b>  |
| <b>CAPÍTULO 5: POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b>  | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO 6: POLÍTICA DE PERFIL DE CLIENTES.</b>   | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO 7: CÓDIGO DE CONDUCTA.</b>   | <b>11</b> |
| <b>CAPÍTULO 8: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS RECOMENDACIONES</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>CAPÍTULO 9: INFORMACIÓN AL INVERSIONISTA</b>  | <b>11</b> |

## **I. INTRODUCCIÓN**

Ursa Group SpA (“Ursa”) es una Sociedad por Acciones, creada para la prestación de servicios de asesoría en inversiones y que se encuentra en proceso de inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros que lleva la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”) según lo estipulado en la Ley N° 21.521 y la normativa complementaria.

## **II. OBJETIVO**

Los objetivos del presente Manual sobre políticas, procedimientos y controles son:

1. Dar cumplimiento al numeral IVA.2 de las obligaciones de los Asesores de Inversión (“Asesor”) señalada en la NCG N°502.
2. Velar porque en las asesorías que se realicen privilegiando siempre los intereses y necesidades de cada cliente, previniendo, resolviendo y comunicando al cliente de manera adecuada y al momento de prestar la asesoría, todo conflicto de interés, costos y riesgos inherentes al producto o servicio financiero sobre el que versa la recomendación.
3. Resguardar que las asesorías sean acordes a las necesidades de ahorro o inversión de cada cliente en particular; que, tanto el Asesor como su personal, se abstengan de efectuar recomendaciones que no cumplan con esa condición.
4. Dar un adecuado resguardo a la información de clientes.
5. Asegurar que quienes efectúen las recomendaciones cuenten con la independencia de juicio, idoneidad y conocimientos necesarios para realizar esas recomendaciones, asegurando procesos de capacitación continua para todo quien realice recomendaciones.
6. Implementar y mantener un registro de las recomendaciones efectuadas, el cual contendrá la fecha en que se realizó la recomendación y la identificación del o los clientes a los que fueron dirigidas. En caso excepcionales cuando la recomendación sea difundida a persona indeterminada o a través de medios masivos, se indicará que la recomendación fue difundida de esta forma. La información del referido registro deberá ser conservada por al menos 4 años y en medios que garanticen que permanecerá íntegra e inalterable en el tiempo.
7. Implementar y poner a disposición del público un código de conducta, en el que se establezcan los principios y normas que deben guiar el actuar del Asesor y su personal en la prestación del servicio de asesoría de inversión, en especial en la prevención, gestión y comunicación de los conflictos de interés.

8. Considerando que las recomendaciones hechas por el Asesor están basadas en procesos informáticos, resguardar que los algoritmos son diseñados e implementados de manera que los resultados sean coherentes y coincidentes con las expectativas y necesidades del cliente.
9. Poner a disposición del público a través de los medios, los perfiles académicos y profesionales de quienes realizan recomendaciones y el número de horas de capacitación que han completado satisfactoriamente. Así como también la identificación de las entidades que han tenido a cargo la evaluación del grado de aprendizaje de las materias que han cursado esas personas; y las materias sobre las que han versado esas capacitaciones.

### **III. ESTRUCTURA DEL MANUAL**

El Manual consta de nueve capítulos, que contienen las políticas, procedimientos y controles que den cumplimiento a la NCG N°502. Los mencionados capítulos son:

1. Política de Comunicación con el Cliente.
2. Política de Capacitación Continua.
3. Política de Prevención y Resolución de Eventuales Conflictos de Interés.
4. Política de Registro de Recomendaciones.
5. Política de Seguridad de la Información.
6. Política de Perfil de Clientes.
7. Código de Conducta.
8. Difusión de la Información Relacionada con las Recomendaciones.
9. Información al Inversionista

### **IV. USO DEL MANUAL**

Toda persona que represente a Ursa en asuntos relacionados con procesos de asesorías, resguardo y seguridad de la información, y control interno debe guiarse por las políticas, procedimientos y controles establecidos en este Manual y, por lo tanto, deberá estar familiarizado con el contenido de éste.

### **V. MANUAL**

#### **CAPÍTULO 1: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**

La política de Ursa es enviar o tener a disposición de la CMF y de los clientes, toda la información y la normativa emanada por las entidades reguladoras que establecen como obligatoria. Ursa tiene el compromiso de divulgar de manera diligente, veraz y oportuna toda la información relevante a quienes le exija la ley y el regulador.

No están permitidas las comunicaciones falsas o que tiendan a engaño o confusión, por lo que las mismas deben ser claras, donde el ejecutivo pueda utilizar un lenguaje comprensible para el cliente.

Las opiniones, recomendaciones o información que proporcione Ursa respecto a decisiones para mantener, adquirir o enajenar productos o servicios relacionados con la inversión, no deben contener declaraciones, alusiones o representaciones que puedan inducir a error, o que sean equívocos o puedan causar confusión a los clientes o potenciales clientes acerca de la naturaleza, precios, rentabilidad, rescates, liquidez, garantías, fiscalización o cualquier otra característica de tales productos o servicios, o aquellas relativas a quienes los presten.

Basándonos en las buenas prácticas que rigen el mercado de valores, en todas nuestras comunicaciones deben primar los principios de la lealtad y la buena fe, proporcionar una base sólida para evaluar los hechos con respecto a cualquier inversión que se le esté ofreciendo al cliente y que la comunicación entregue tratamiento equilibrado de los riesgos y los beneficios potenciales.

A su vez, ningún integrante de Ursa puede divulgar, circular, publicar o distribuir ninguna comunicación que sepa o tenga razones para saber que corresponde a información de carácter privilegiada o confidencial.

Las comunicaciones y en general la información que se entregue al Cliente se podrán canalizar a elección de las partes. Sin embargo, tratándose de recomendaciones, éstas serán provistas por un Asesor asistido por procesos informáticos (“Software”), en virtud del cual los algoritmos están diseñados especialmente para que arrojen resultados coherentes y vinculados a las necesidades y expectativas de cada cliente; todo lo cual el cliente ha sido plenamente informado y ha consentido en dicho proceso.. Las comunicaciones con el cliente se centran a través del Asesor, el *dashboard* del Software y en general las herramientas que contiene el programa; sin perjuicio que el mismo Software emite correos electrónicos a las casillas que han registrado los clientes.

No obstante lo anterior, en el remoto caso que la asesoría o recomendación sea complementada por medios distintos, sea en reuniones, conferencias, mensajería o llamados telefónicos, deberá formalizarse por correo electrónico en el menor plazo posible.

Además, las comunicaciones y encargos del Cliente a Ursa sólo podrán ser entregadas por:

- En caso de personas naturales: El Cliente o a quien designe a través de un poder.
- En caso de personas jurídicas: Las personas individualizadas que tengan la personería para representar al cliente.

#### Divulgaciones a clientes

Adicionalmente, toda comunicación vía correo electrónico que envían nuestros ejecutivos o el Software mismo cuenta con divulgaciones asociadas al riesgo a las cuales se encuentran sujetos los productos de inversión. El texto es el siguiente:

*Los correos electrónicos enviados y recibidos de parte de nuestros ejecutivos serán debidamente almacenados y respaldados en nuestros servidores. Los productos, servicios y las operaciones financieras ofrecidos por Ursa se encuentran sujetos a riesgos de inversión, tales como fluctuaciones del tipo de cambio u otras variables económicas, susceptibles de una potencial pérdida de capital o patrimonio. No se garantiza ni se asume responsabilidad por la rentabilidad de sus inversiones ni por la solvencia de los emisores de los valores adquiridos. Dicha responsabilidad es siempre del cliente que ha ordenado su compra o adquisición. El cliente deberá informarse y entender el producto o instrumento financiero antes de invertir como asimismo acerca de los riesgos y gastos asociados.*

## **CAPÍTULO 2: POLÍTICA DE CAPACITACIÓN CONTINUA - ACREDITACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LOS ASESORES DE INVERSIÓN.**

Con el objeto de dar cumplimiento a la NCG N° 502 los ejecutivos que estén a cargo de efectuar recomendaciones, así como los encargados de resguardar el diseño e implementación de los algoritmos que procesan la recomendación del Software, deberán contar con la acreditación de conocimientos a de acuerdo a la Sección I de la NCG N°503, aquella que la modifique o reemplace, ante el Comité de Acreditación a que se refiere dicha norma.

Ursa velará porque sus Asesores y encargados del Software cuenten con los conocimientos necesarios para realizar esas recomendaciones, asegurando procesos de capacitación continua para todo quien realice recomendaciones.

### **Procedimiento: Capacitación continua.**

Ursa implementará un programa de capacitación continua para que todo su equipo comercial, informático y de asesores se encuentre debidamente acreditado y cuenten con idoneidad y los conocimientos necesarios para asesorar a sus clientes y/o mantener el Software de acuerdo a la exigencia regulatoria, según sea el caso. De acuerdo con ello, nuestros asesores deberán contar con la acreditación de conocimientos a que se refiere la categoría funcional de la Sección I de la Norma de Carácter General N°503 o aquella que la modifique o reemplace, ante el Comité de Acreditación a que se refiere dicha norma.

Seis meses antes del vencimiento de la vigencia de una acreditación, se le informará al Asesor y/o encargado informático de dicha situación para que comience a preparar con tiempo su re-acreditación.

Ursa en el proceso de búsqueda de la legítima ganancia, tanto para la empresa como para los clientes, espera que todos sus colaboradores, sin excepción alguna, se desempeñen de acuerdo con los más altos estándares de integridad personal y profesional en cada actividad que realicen para cumplir con su mandato, lo cual pasa también por cumplir a cabalidad con la letra y el espíritu de todas las leyes, regulaciones y políticas que rigen nuestro negocio.

Por ello, Ursa realizará las capacitaciones que sean exigidas en conformidad a la NCG N° 503, o aquella que la modifique o reemplace, de acuerdo a la periodicidad y contenidos que se establezcan en ella o que defina el Comité de Acreditación.

**Control: Certificación CAMV y Capacitación anual de ética comercial.**

Ursa llevará un registro actualizado para que todos los ejecutivos y/o encargados informáticos re-acrediten sus conocimientos antes de la fecha de vencimiento de su registro en la CAMV. Conjuntamente, llevará un registro de todo el personal que asista a las capacitaciones de ética comercial.

**CAPÍTULO 3: POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE EVENTUALES CONFLICTOS DE INTERÉS.**

En el mercado financiero la asimetría de la información en las operaciones de valores de oferta pública da a lugar la generación de conflictos de interés, que podrían involucrar a Ursa, sus colaboradores y a sus clientes. Por lo que es fundamental diseñar e implementar lineamientos respecto de su identificación, gestión y control, lo que conduce a generar mejores resultados, mayor confianza con los clientes y sus ejecutivos, y fortalece la reputación de Ursa.

Por lo anterior, Ursa establece esta política asociada a la prevención y resolución de eventuales conflictos de interés que pudiesen ocurrir y afectar en gran medida a la organización.

Se entenderá que existe un eventual conflicto de interés entre Ursa y sus clientes, o entre éstos, empleados y/o relacionados a Ursa, cuando la prestación de servicio de asesoría recaiga sobre un mismo instrumento. También existirá un conflicto de interés cuando Ursa tenga interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación realizada por cuenta del cliente el cual sea incompatible al interés del propio cliente. También cuando Ursa recibe o va a recibir un incentivo financiero para favorecer los intereses de otra persona relacionada, en desmedro del cliente.

Es importante mencionar que, en conjunto con el cumplimiento de esta política, los colaboradores de Ursa siguen un estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley de Mercado de Valores y demás leyes aplicables, a la normativa de la CMF, y Normas del Código de Conducta.

De la misma forma, los colaboradores deberán velar porque en las asesorías que se realicen se privilegien siempre los intereses y necesidades de cada cliente, previniendo, resolviendo y comunicando al cliente de manera adecuada y al momento de prestar la asesoría, todo conflicto de interés, costos y riesgos inherentes al producto o servicio financiero sobre el que versa la recomendación.



En el desarrollo de sus funciones, todos los colaboradores de Ursa deberán estar alerta a cualquier actividad, interés o relación que pudiera interferir en su habilidad para actuar en el mejor interés de sus clientes o de la compañía. Al respecto, se espera el uso de un buen juicio y, en caso necesario, consultar con la administración de Ursa. Esto cobra particular importancia respecto de todas aquellas actividades que sean desarrolladas fuera del ámbito de Ursa.

Para los casos en que el conflicto surja con posterioridad a la recomendación, o se presente una situación excepcional que no pueda ser solucionado con la simple transparencia e información que se entregue al cliente, el conflicto de interés podrá ser escalado y resuelto con el ejecutivo a cargo, el Administrador o representante legal de Ursa y el mismo cliente.

A su vez, para impedir y/o controlar el flujo de información entre distintas áreas y/o personas que participen en actividades que puedan generar un Conflicto de Interés, y en especial, para evitar el traspaso de información privilegiada entre los colaboradores, Ursa ha establecido separaciones en relación con el resto de la organización como entre ellas, de manera de impedir actividades indebidas y resguardar los intereses de nuestros clientes. Por lo anterior, los empleados de Ursa tienen un deber de abstención en relación con ejercer influencia indebida sobre la forma en que otros empleados, u otras áreas realizan sus funciones o actividades.

#### **CAPÍTULO 4: POLÍTICA DE REGISTRO DE RECOMENDACIONES**

Con el objeto de cumplir las directrices emanadas de la NCG N° 502, Ursa mantiene un registro de recomendaciones efectuadas en su base de datos, el cual contendrá como mínimo la fecha en que se realizó la recomendación y la identificación del o los clientes a los que fueron dirigidas. Solo en casos excepcionales, cuando la recomendación fuere masiva, se registrará la indicación de que la recomendación fue difundida a persona indeterminada o a través de medios masivos. Ursa conservará dicha información por al menos 4 años y en medios que garanticen que permanecerá íntegra e inalterable en el tiempo.

Asimismo, estos registros pueden ser objeto de auditorías y/o fiscalización de los organismos reguladores.

#### **Procedimiento y Control: Recordatorio de Mantención Registro de Recomendaciones.**

Mensualmente el equipo comercial de Ursa revisará la base de datos del Software, cuyo objetivo es controlar que las recomendaciones hayan quedado bien almacenadas en la base de datos.

De esta forma Ursa podrá asegurar el debido registro cumpliendo con lo exigido en la NCG N° 502. Además de permitir mantener los registros históricos de forma ordenada, cumple con el objetivo de ser fuente de consulta al momento de ocurrir discrepancias, reclamos o diferencias con los clientes.

## **CAPÍTULO 5: POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

Las contrapartes de Ursa– que son AGF, corredoras y custodios – poseen una política de Seguridad de la Información para los clientes que Ursa atiende y asesora. Ursa por su parte, mantiene la política de seguridad de la información asociada al Software, la que a su vez se encuentra debidamente resguardada y en carácter de segura con los proveedores transnacionales de informática.

## **CAPÍTULO 6: POLÍTICA DE PERFIL DE CLIENTES.**

La política de Ursa es ofrecer sus productos y servicios a clientes o potenciales clientes que tengan un perfil de riesgo adecuado al riesgo asociado a los servicios que se prestarán. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, la política de Ursa es entregar información clara y suficiente a los clientes o potenciales clientes para que estén en condiciones de tomar una decisión de inversión debidamente informados. La referida información se entrega principalmente a través de los ejecutivos comerciales y del Software.

Ursa debe conocer adecuadamente al cliente para establecer de forma clara su perfil, tomando como base su situación jurídica, económica y financiera, tolerancia al riesgo, objetivos de inversión, edad, situación tributaria, necesidades de liquidez y nivel de conocimiento respecto al mercado de capitales. Con ello se ofrecerán productos y alternativas de inversión a clientes según el perfil de cada uno.

Ursa, ha implementado procedimientos que ayudan al cumplimiento de los objetivos anteriores, uno de ellos es la obtención del “Perfil de Riesgo del Cliente”, el cual está enfocado a identificar y conocer qué tipo de inversionista es el cliente, definir sus alternativas de inversión y establecer el equilibrio entre sus objetivos y nivel de tolerancia al riesgo, para finalmente establecer su clasificación de riesgo, de la siguiente forma:

- **Conservador:** Busca preservar capital, por ende, no tolera grandes fluctuaciones. Busca minimizar los riesgos asociados a sus inversiones, entendiéndose que de la misma forma se reduce la capacidad de generación de retorno.
- **Moderado:** Está dispuesto a asumir fluctuaciones moderadas de su inversión buscando retornos moderados. En otras palabras, busca mantener un balance entre rentabilidad y volatilidad.
- **Agresivo:** Está dispuesto a invertir una parte importante de su capital en activos de alto riesgo y alto retorno, con el objetivo de generar retornos.

Con todo, la recomendación de una inversión sigue siendo a través de una evaluación subjetiva y es importante que el Asesor tenga en cuenta todos los factores pertinentes y deben considerarse en el contexto del perfil general de inversión del cliente (por ejemplo, objetivos, liquidez, otras tenencias de inversión, sofisticación del cliente como aquellos que califican como Inversionistas Calificados de acuerdo a la normativa, entre otros).

Ursa podrá realizar encuestas, procesamiento de data y otros análisis para realizar un seguimiento del cliente, y para verificar cualquier sugerencia de cambio en su perfil financiero, de riesgo y personal.

Según los procesos internos de mejora continua, Ursa mantendrá actualizado el sistema de clasificación de riesgo para satisfacer de mejor manera las necesidades de sus clientes.

## **CAPÍTULO 7: CÓDIGO DE CONDUCTA.**

Ursa posee un Código de Conducta que está dirigido a los administradores, gerentes, ejecutivos, encargados de informática y demás colaboradores de Ursa. El código estará disponible en el sitio *web*.

## **CAPÍTULO 8: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS RECOMENDACIONES**

Ursa no tiene contemplado en su línea de negocio efectuar recomendaciones de inversión de forma masiva o a público indeterminado. En consecuencia, no practicará publicaciones mediante sitio *web* o plataforma; sino que los servicios que contratan sus clientes son asesorías personalizadas según las necesidades de cada cliente en particular.

Por su parte, Ursa deberá cumplir con las siguientes exigencias: a) Difundir a los clientes, sea por medio del sitio *web*, *newsletter*, comunicados vía e-mail o algún acceso remoto y gratuito a una plataforma, donde se indique claramente que las recomendaciones son provistas por un Asesor asistido por algoritmos de inversión y describiendo en términos generales el funcionamiento del mismo.

## **CAPÍTULO 9: INFORMACIÓN AL INVERSIONISTA**

Ursa deberá cumplir con las obligaciones del numeral III de la NCG °502 asociado a la divulgación y entrega de información. De esta forma, Ursa informará de manera transparente a sus clientes y al público su estructura de comisiones, la descripción del modelo de asesoría junto con la existencia y gestión de conflictos de interés. Esta información se encontrará disponible en el Software y la página web como también será entregada directamente por el personal de la empresa a sus clientes.

A su vez, al momento de efectuar una recomendación se incluirán las características relevantes relacionadas a la misma, los riesgos asociados a ella, sus potenciales conflictos de interés y su formato de resolución.