

HOLISTIC
BROKERAGE
INC.

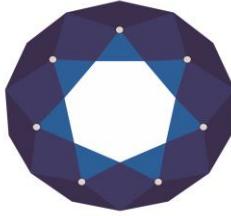
ACTUALIZADO JUNIO 2022

HOLISTIC BROKERAGE INC.

CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.

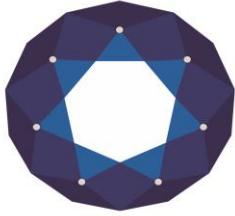


CONTENIDO

CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

I.	ÁMBITO DE APLICACIÓN-----	3
II.	OBJETIVOS-----	3
III.	DEFINICIONES-----	3
IV.	REGLAS DE BUENA CONDUCTA COMERCIAL-----	4
1.	PRINCIPIOS GENERALES-----	4
2.	IMPARCIALIDAD Y BUENA FE-----	5
3.	OPERACIONES POR CUENTA PROPIA-----	13
4.	POLÍTICAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS PARA LAS OPERACIONES PERSONALES DE LOS DIGNATARIOS, DIRECTORES, PERSONAL CON LICENCIA, EMPLEADOS Y APODERADOS-----	14
5.	REGISTROS OBLIGATORIOS-----	14
V.	NORMAS ÉTICAS Y PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO-----	16
VI.	POLÍTICAS DE TRATO JUSTO AL CLIENTE, RECLAMACIONES-----	20
VII.	RÉGIMEN SANCIONADOR-----	21

Anexo No. 1
REGLAMENTO INTERNO



HOLISTIC BROKERAGE INC.

CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

El presente Código de Ética y Normas Generales de Conducta de la Casa de Valores **HOLISTIC BROKERAGE INC.**, se presenta a consideración de la Superintendencia de Mercado de Valores, con el fin de dar cumplimiento al Acuerdo 5-2018, Acuerdo 2-2017 de 1 de febrero 2017, Acuerdo 2-2015 de 3 de junio de 2015, que modifica ciertas disposiciones del Acuerdo 2-2011 de 1 de abril de 2011, relativo a las Casas de Valores, al Acuerdo número 05-2003 de 25 de junio de 2003, por el cual se reglamentan las normas de conducta, registro de operaciones e información de tarifas, así como el Acuerdo N° 4-2004 de 1° de junio de 2004, por el cual se modifican los Artículos 3, 19 y 20 del Acuerdo No. 5-2003 de 25 de junio de 2003.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Dentro de las funciones principales del “Código de Ética y Normas de Conducta” tiene las de atribuir funciones de control del cumplimiento de las normas de buena conducta comercial, normas éticas y principios de gobierno corporativo por las entidades, sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, correedores de valores y empleados, supervisados por el Oficial de Cumplimiento, que ejercerá sus funciones con independencia de las decisiones de gestión de la entidad.

El presente Código de Ética y Normas de Conducta tiene ámbito de aplicación a todos los funcionarios que laboran en la casa de valores, así como a su junta directiva y todo aquel que en una forma u otra tenga relación con la casa de valores. Simultáneamente, se involucra las actuaciones que interesados soliciten se desarrolle en relación a todas y cada una de las actividades propias de la licencia de casa de valores, según éstas se han definido en el Plan de Negocios de **HOLISTIC BROKERAGE INC.**, bien sean éstas relacionadas a la actividad principal de la Casa (venta y compra de títulos valores) o las accesorias que eventualmente, y con la anuencia previa de la SMV, se ofrecerá a sus clientes.

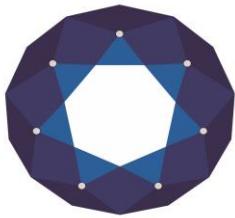
Se adjunta **REGLAMENTO INTERNO** de la Casa de Valores, como Anexo No. 1

II. OBJETIVOS

El Código de Ética y Normas Generales de Conducta de la casa de valores **HOLISTIC BROKERAGE INC.**, (en adelante “**HOLISTIC**” o la “casa de valores”) tiene como finalidad establecer los principios generales, apoyados por otros complementarios, que contribuyan al establecimiento de un comportamiento ético entre los funcionarios de **HOLISTIC**, al igual que la definición de políticas que permitan un trato justo a todos los clientes de **HOLISTIC** y sus reclamaciones, eviten o permitan dar un tratamiento a las situaciones que surjan sobre conflicto de intereses, el establecimiento de principios de gobierno corporativo y demás procedimientos y mecanismos internos para el cumplimiento de la Ley del Mercado de Valores y el Acuerdo 5-20013 de 25 de junio de 2003.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores” Licencia para operar como Casa de Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



III. DEFINICIONES

Para efectos de este Código de Ética y Normas Generales de Conducta, se adoptan como propias las definiciones contenidas en el artículo primero del Decreto Ley No. 1 de 8 de julio de 1999, como fuera modificado por la Ley No. 67 de 1º de septiembre de 2011.

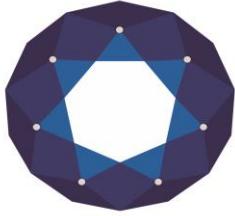
IV . REGLAS DE BUENA CONDUCTA COMERCIAL

1. PRINCIPIOS GENERALES

Este Código de Ética y Normas Generales de Conducta se fundamentan, básicamente, en el Texto Único de la Ley del Mercado de Valores, el Acuerdo 2-2015, el Acuerdo 5-2003, modificado por el Acuerdo 4-2004 y en el Reglamento Interno contenido en el Anexo No. 1, así:

- a. Cuando en una misma transacción, la casa además de actuar a nombre de un cliente, actúe en nombre propio o de un tercero, lo incluirá en la confirmación del cliente.
- b. Las operaciones personales que realicen, directa o indirectamente, y por cuenta propia los directivos, dignatarios, ejecutivos principales, corredores de valores, representantes, consultores, demás personal y apoderados de la casa, sujetas a las disposiciones del Acuerdo 5-2003, modificado por el Acuerdo 4-2004, sobre valores emitidos por sociedades que, a su vez, sean clientes de la casa y/o de entidades u organizaciones que sean subsidiarias o afiliadas o que tienen un control común o están bajo una administración común con HOLISTIC, deberán ser reportadas por escrito a la casa, en un máximo de tres (3) días hábiles. Sin perjuicio de todo lo anterior, HOLISTIC mantiene disponible la información y documentación a que se refiere este literal a requerimiento de la SMV. Los directores, dignatarios y ejecutivos principales de esta Casa de Valores que pertenezcan simultáneamente a Juntas Directivas de varias entidades, podrán elegir entre ellas la que haya de mediar en sus operaciones. Se excluyen de este requerimiento de reporte las operaciones realizadas sobre valores extranjeros y de deuda pública de la República de Panamá.
- c. La Casa establece que las disposiciones del literal “b”, será igualmente aplicables a los corredores, ejecutivos principales, analistas y demás empleados que laboren en esta entidad.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores” Licencia para operar como Casa de 4 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

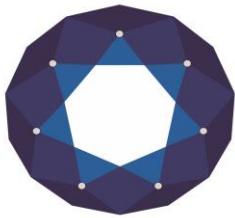


HOLISTIC BROKERAGE INC.

- d. La Casa no realiza operaciones por cuenta de quienes se encuentren en alguno de los supuestos citados en los párrafos anteriores, sin efectuar la notificación correspondiente, en relación con otra entidad, siempre que tengan constancia de ello.
- e. Las órdenes realizadas por los dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes deberán incluirse en el archivo de justificantes de órdenes a que se refiere el Artículo 10 del Acuerdo 5-2003 y se mantendrán disponibles para la SMV en todo momento.
- f. HOLISTIC establece y exige el fiel cumplimiento, de los siguientes mecanismos de comunicación o autorización de las operaciones realizadas por cuenta propia por sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de actuación contenidas en la Ley de Valores y sus Reglamentos, así:
 - 1. La antelación mínima con que deben ser comunicadas al Oficial de Cumplimiento de esta entidad, que no será inferior a veinticuatro (24) horas. Estas comunicaciones deberán ser escritas y el Oficial de Cumplimiento deberá mantener un archivo separado de las mismas y además deberá comunicar a los superiores sobre estos hechos.
 - 2. Durante un plazo no inferior de dos (2) días laborables, no se podrán ejecutar transacciones con valores que en plazo inferior al citado hayan sido objeto de transacciones y depósito en cuenta de inversión mantenida por la casa de valores.
 - 3. La adquisición, suscripción o venta de valores considerados de alto riesgo, deberán ser aprobados por el ejecutivo principal y oficial de cumplimiento de la casa de valores, luego de presentado informe por parte del corredor de valores sobre los beneficios y riesgos.
- g. La Casa recaba información de sus empleados acerca de los posibles conflictos de interés a que estén sometidos por sus relaciones familiares, su patrimonio personal o por cualquier otra causa, así como velará por mantener actualizada dicha información a través del formulario conozca a su empleado.
- h. La Casa establece con carácter obligatorio, para sus directores, dignatarios, ejecutivos principales, empleados y representantes, la no utilización de información obtenida por la entidad, en su propio beneficio, bien porque la use directamente, bien porque la

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 5 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

facilite a clientes seleccionados o a terceros sin el conocimiento de la entidad.

- i. Es obligación del Oficial de Cumplimiento de esta entidad el velar por el estricto cumplimiento de las normas contenidas en el presente Código de Ética y Normas General de Conducta por parte de los directores, dignatarios, ejecutivos principales, analistas y demás personal administrativo o de soporte que en ésta labore. En el desempeño de esta función, el Oficial de Cumplimiento contará con independencia en cuanto a las decisiones de gestión que emplee la entidad y se le asegurará en todo momento respeto en el ejercicio de las mismas.

2. IMPARCIALIDAD Y BUENA FÉ

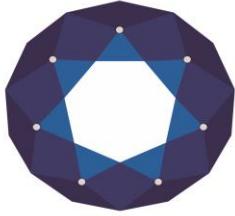
HOLISTIC, en el ejercicio de sus actividades, actúa con imparcialidad y sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado. En este sentido, es de completa obligación el cumplimiento de las siguientes reglas para todo el personal de la casa, incluyendo directivos, dignatarios, asesores y apoderados:

A. Primera Regla:

1. No deberá, en beneficio propio o ajeno, provocar una evolución artificial de las cotizaciones.
2. No deberá anteponer la compra o venta de valores por cuenta propia o en idénticas o mejores condiciones a la de sus clientes, tanto de aquellos que hayan dado una orden en firme como de aquellos otros a los que esté gestionando sus cuentas de inversión en virtud de mandatos genéricos o específicos.
3. Cuando se negocien órdenes de forma agrupada por cuenta propia y ajena, la distribución de los valores adquiridos o vendidos o de los potenciales beneficios, tanto si la orden se ejecuta total o parcialmente, se deberá asegurar de que no se perjudica a ningún cliente.
4. Sin perjuicio de la libertad de contratación y de fijación de comisiones, la casa de valores no ofrecerá ventajas, incentivos, compensaciones o indemnizaciones de cualquier tipo a clientes relevantes o con influencia en la misma cuando ello pueda suponer perjuicios para otros clientes o para la transparencia del mercado.
5. Bajo ningún supuesto la casa inducirá a un cliente a realizar un negocio con el fin exclusivo de conseguir el beneficio propio. En este sentido, la casa se abstendrá de realizar inversiones con el

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 6 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

exclusivo objeto de percibir comisiones o multiplicarlas de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.

6. La casa no actuará anticipadamente por cuenta propia ni inducirá a la actuación de un cliente, cuando el precio pueda verse afectado por una orden de otro de sus clientes.
7. La casa, o las personas que en ellas trabaje, no deberá solicitar o aceptar regalos o incentivos, directos o indirectos, cuya finalidad sea influir en las operaciones de sus clientes o que puedan crear conflictos de interés con otros clientes, ya sea distorsionando su asesoramiento, violando la discreción debida o por cualquier otra causa injustificada.

B. Segunda Regla - Recomendación adecuada

Ni **HOLISTIC** ni sus corredores, recomienda a un cliente comprar, vender o mantener inversión en un valor excepto que posea razones fundamentadas para estimar que la recomendación es adecuada para dicho cliente, con base en la información (objetivo de inversión, tolerancia al riesgo, experiencia inversora, situación financiera, entre otros hallazgos) que de éste se ha recopilado por la casa de valores.

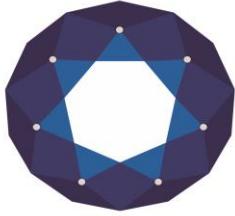
HOLISTIC sigue las siguientes normas para la distribución y entrega de sus informes financieros:

1. Brindar igual acceso a los reportes de información a sus clientes,
2. Conservar la información que diese base a opiniones de inversión que emita la entidad.
3. Revelar las relaciones que mantenga con entidades a las que se refiera su información económica financiera que dé lugar a recomendaciones, y está obligada a establecer por escrito y proporcionar al cliente, al menos, cierto tipo de información o recomendaciones, respecto a la compraventa de ciertos valores o la estructuración de cierto tipo de carteras de inversión.

La casa no tiene la obligación de observar la regla antes explicada en los siguientes casos:

1. Cuando ejecute órdenes de compra y venta que no hayan sido solicitadas por la casa o sus corredores.
2. La publicación de reportes informativos que en forma general recomiendan la inversión o mantenimiento de un valor.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 7 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



HOLISTIC BROKERAGE INC.

3. Cuando el cliente omita información necesaria para que la casa pueda evaluar si una recomendación es adecuada o no para éste, siempre y cuando la casa informe al cliente de que la información proporcionada por él no es suficiente para proveerle de una recomendación de inversión adecuada.
4. Cuando el cliente manifieste conocer en detalle determinada operación financiera, tenga información que lo haga conocer determinada operación financiera, y que, por ende, a juicio de la casa de valores y/o sus correderos de valores, podría fundar la recomendación de inversión.

C. Regla Tercera.- Cuidado y Diligencia.

HOLISTIC actúa con cuidado y diligencia en sus operaciones, realizando las mismas según las estrictas instrucciones de sus clientes, o en su defecto en los mejores términos, y teniendo siempre en cuenta los reglamentos y los usos propios del mercado. Así las cosas, **HOLISTIC** mantiene las siguientes reglas:

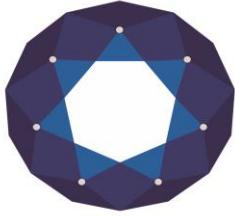
- a. Ejercer cuidado y diligencia propios de un buen padre de familia en el desempeño de sus labores.
- b. Ejecutar las órdenes de sus clientes en estricto apego a las mismas, o, en su defecto, en los términos mejores para sus clientes.
- c. Observar en todas sus actividades los reglamentos y usos propios del mercado de valores.

D. Regla Cuarta.- Medios y Capacidades.

La Casa de Valores tiene la obligación de organizar y controlar sus medios de forma responsable, adoptando las medidas necesarias y empleando los recursos adecuados para realizar eficientemente su actividad. En consecuencia:

1. Se establece los procedimientos administrativos y contables necesarios para el adecuado control de sus actividades y de sus riesgos, cerciorándose en todo momento de que los sistemas de acceso y salvaguarda de sus medios informáticos son suficientes a tal fin.
2. No aceptar órdenes de operaciones si no dispone de los recursos y medios para transmitirlas o ejecutarlas adecuadamente.
3. La casa adecua su expansión comercial, especialmente la referida a la apertura de sucursales, a la existencia de los medios organizativos necesarios en caso de aplicar.
4. La casa se asegura de que la información derivada de las respectivas actividades en los distintos sectores no se encuentra,

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 8 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

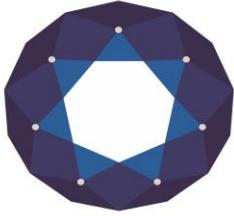


directa o indirectamente, al alcance del resto, de manera que cada función se ejerza de manera autónoma. En todo caso, además de tales barreras, se establece las medidas necesarias para que en la toma de decisiones no surjan conflictos de interés tanto en el seno de la propia entidad, como entre las distintas entidades pertenecientes a un mismo grupo, de haberlos.

5. Todo personal de la casa, incluyendo a directivos, dignatarios, consultores y representantes de la misma, se obligan mediante firma de constancia de aceptación a dar fiel cumplimiento a las disposiciones del presente Código de Ética y Normas de Conducta de la casa. Aceptan, por igual medio, que la no observancia del mismo puede acarrear sanciones en el ámbito laboral que oscilan desde amonestación oral hasta despido, según la gravedad de la falta y las consecuencias de ésta.
6. Al momento de iniciar una nueva relación laboral, bien sea esta permanente o de plazo definido, el departamento de recursos humanos de la Casa quien es llevado por la administración, proporciona un welcome pack o paquete de bienvenida el cual comprenderá de los manuales de prevención, código de ética y conducta, formulario de conozca a su empleado, este último con el fin de mantener información referente a relaciones personales, comerciales y de negocios de prospectivos empleados a fin de evitar la realización de actividades paralelas o fraudulentas con su clientela. Esta información deberá ser actualizada, una vez se ve algún cambio en el perfil del empleador (aumento salarial, cambio de residencia, etc.)
7. Establecer y mantener los procedimientos y medios de control necesarios para evitar la realización por parte de los empleados y representantes de la entidad de actividades paralelas o fraudulentas con su clientela.
8. Establecer en el plan de contingencia los medios necesarios para que en caso de cese o interrupción del negocio no sufren perjuicio los intereses de los clientes. En este sentido, un *back up o archivo de respaldo* de la información referente a los clientes y sus transacciones será mantenida en oficina fuera del domicilio principal de la casa.

E. Regla Quinta.- Información sobre la clientela.

Es de obligatorio cumplimiento solicitar a los clientes de la casa la información necesaria para su correcta identificación, así como información sobre su situación



HOLISTIC BROKERAGE INC.

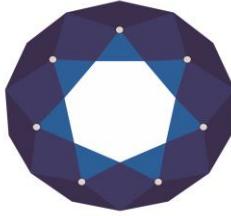
financiera, experiencia inversora y objetivos de inversión cuando ésta última sea relevante para los servicios que se vayan a proveer.

En este sentido, la casa solicita a los clientes la información que a continuación se detalla, con el propósito de conocer su situación financiera, experiencia inversora y objetivos de inversión. Veamos:

1. Formulario de Apertura: En el cual se detalle nombre, apellido, fecha de nacimiento, estado civil, profesión, oficio, ocupación del titular de la cuenta en caso de persona natural. En el caso de personas jurídicas, deberá detallarse los datos de inscripción de la misma, e identificarse plenamente la (s) persona (s) autorizada (s) a dar instrucciones en la cuenta. En ambos casos, deberá detallarse dirección, domicilio y residencia o sede social (en caso de persona jurídica), número de teléfono, fax (si aplica) dirección de correo electrónico, dirección postal, mecanismo en que el cliente desea recibir su correspondencia.
2. Declaración de Origen de Fondos: En el cual se detalle origen de los Fondos del Cliente, ingresos anuales regulares, otros ingresos estimados, movimiento esperado mensual de la cuenta de inversión.
3. Copia de la cédula de identidad personal, en el caso de nacionales, y pasaporte, en el evento de personas extranjeras. Siendo el cliente una persona jurídica, deberá solicitarse copia del documento de identificación de los directores, dignatarios, y personas autorizadas en dicha cuenta. Toda copia deberá venir refrendada por la firma de la persona cuya identidad representa, debidamente realizada en comparecencia del Corredor de Valores o personal autorizado que apertura la cuenta.
4. En el caso de fideicomisos y de personas jurídicas, incluyendo sociedades con acciones nominativas o con acciones al portador, se requerirán las certificaciones correspondientes que evidencien la incorporación y vigencia de las sociedades y fideicomisos mediante certificación de existencia de vigencia no mayor de 30 días, lo mismo que la identificación de dignatarios, directores, apoderados y representantes legales de dichas sociedades y fideicomisos, incluyendo identificación del fideicomitente y fideicomisarios. Estas certificaciones podrán provenir del Registro Público, u oficina que haga sus veces en caso de clientes extranjeros.
5. Declaración del propietario efectivo de las inversiones y desinversiones que se pretenda realizar. Para los efectos de la política Conozca a su Cliente de la Casa, se entenderá que se conoce al “propietario efectivo” cuando se conozca a la(s) persona(s) natural(es) que reciben los beneficios de la cuenta.
6. Declaración del Cliente por la cual se compromete con la casa a remitir su información actualizada de manera inmediata cada vez que se suscite un cambio en la información proporcionada.

El Formulario de Apertura debe ser refrendado por el Corredor de Valores a cargo de la cuenta, y autorizado por el Oficial de Cumplimiento. Es obligación del Corredor de Valores el remitir los documentos de identificación del cliente al

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 10 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



HOLISTIC BROKERAGE INC.

Oficial de Cumplimiento, quien autorizará o negará, con razones fundadas y dirigidas al Ejecutivo Principal con copia al Corredor de Valores, la apertura de determinada cuenta. Posterior a esta autorización, se podrán realizar transacciones en la cuenta ya debidamente abierta.

Toda la información que la casa recibe de su clientela será confidencial, y sólo podrá ser puesta en conocimiento de autoridades administrativas, gubernamentales o judiciales previa orden idónea. Igualmente, la casa no utilizará dicha información para fines distintos que aquellos para los cuales es solicitada.

Es obligación de la casa el mantener la información de los clientes actualizada. Así las cosas, se incluye en los documentos de apertura de cuenta dicha obligación a los clientes. Será el Corredor de Valores el encargado de solicitar esta información a los clientes, el Oficial de Cumplimiento de la casa el ejecutivo en cargo de revisar que la información que repose en cada expediente de clientes esté actualizada. Esta revisión se lleva a cabo dentro del primer trimestre de cada año fiscal, según el nivel de riesgo de los clientes.

La utilización por parte de personal de la casa de información confidencial, acarreará sanciones en el ámbito laboral que oscilarán desde amonestación verbal hasta despido.

La información que la casa obtenga de sus clientes, de acuerdo con lo previsto en los párrafos anteriores, tendrá carácter confidencial y no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines distintos de aquellos para los que se solicita.

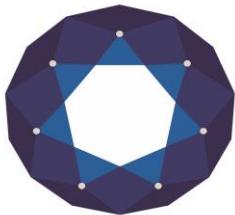
La casa ha establecido sistemas de seguridad los cuales están detallados en el plan de contingencia y que ayudan al control interno impidiendo la difusión o el uso de las informaciones obtenidas de sus clientes.

F. Regla Sexta.- Información a la clientela.

1. La casa ofrece y suministra a sus clientes toda la información de que disponga, cuando pueda ser relevante para la adopción por ellos de decisiones de inversión y deberá dedicar a cada uno el tiempo y la atención adecuados para encontrar los productos y servicios más apropiados a sus objetivos.
2. La casa dispone de los sistemas de información necesarios y actualizados con la periodicidad adecuada, para proveerse de toda la información relevante al objeto de proporcionarla a sus clientes.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 11 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

3. La información a la clientela debe ser clara, correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo, para evitar su incorrecta interpretación y haciendo hincapié en los riesgos que cada operación conlleva, muy especialmente en los productos financieros de alto riesgo, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación que contrata. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
4. Toda información que la casa, sus empleados o representantes divulguen a sus clientes debe representar la opinión de la entidad sobre el asunto de referencia y estar basada en criterios objetivos, sin hacer uso de información privilegiada. A estos efectos, conserva de forma sistematizada los estudios o análisis sobre la base de los cuales se han realizado las recomendaciones.
5. La casa informa a sus clientes con la máxima celeridad de todas las incidencias relativas a las operaciones contratadas por ellos, recabando de inmediato nuevas instrucciones en caso de ser necesario al interés del cliente. Sólo cuando por razones de rapidez ello no resulte posible, deberá proceder a tomar por sí mismas las medidas que, basadas en la prudencia, sean oportunas a los intereses de los clientes.
6. La casa manifiesta a los clientes las vinculaciones económicas o de cualquier otro tipo que existan entre la entidad y otras entidades que puedan actuar de contrapartida.
7. **Estados de Cuenta:** La Casa mantiene estados de cuenta mensuales a disposición del cliente, estos están a disposición del cliente a través del acceso en línea que mantienen. En caso de requerir su envío, estos podrán remitirse a los clientes vía fax, mediante correo electrónico o correo regular, siempre y cuando se establezca en el contrato de qué manera se le hará llegar.

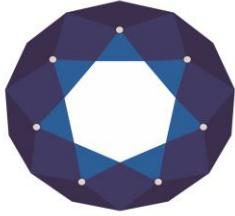
Si el cliente solicita que los estados de cuenta sean mantenidos en las oficinas de la casa, aplicará una tarifa de retención, según se detalla en el cuadro de tarifas y gastos aprobados por la casa.

8. **Confirmación de Transacciones:** La casa a través del banco custodio pone a la disposición de los clientes, la confirmación de ejecución de transacción al siguiente día hábil de efectuada la transacción que se reporta.

Esta “Boleta de Confirmación” contiene la siguiente información:

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores” Licencia para operar como Casa de 12 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

- Tipo de Operación (Venta, Compra, Repo)
- Tipo de Valor (Acciones, Bonos, Opciones, Futuros, Acciones de Sociedades de Inversión)
- Monto Transado
- Cantidad de valores transados
- Comisión de la Casa de Valores (en porcentaje e indicación monetaria)
- Comisión de Cierre
- Impuestos retenidos
- Número de corredor que realizó la transacción.
- Fecha de ejecución
- Hora de Ejecución.
- Contraparte en la Transacción.
- Fecha de Liquidación.

Si alguna de la información arriba detallada no es aplicable a un caso en concreto deberá consignarse las siglas “N/A” en el espacio correspondiente.

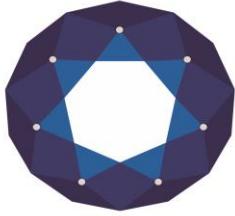
9. **Información sobre tarifas:** La casa pone en conocimiento de su clientela, dentro de la mayor brevedad posible, cualquier cambio que se produzca en las tarifas aplicables a las operaciones que realiza. Todo cliente cuenta con un plazo de dos (2) meses contado a partir de la fecha de envío de dicha información, para decidir si continuar o no la relación con la casa sin que le sean aplicables dichas tarifas. Transcurrido dicho plazo, las tarifas serán aplicadas por la casa.
10. **Información sobre Operaciones:** La casa pone a disposición de su clientela toda la información referente a sus operaciones, exceptuando aquella considerada confidencial.

Toda solicitud de información de operaciones proveniente de una autoridad administrativa o judicial, será procesada a través del Oficial de Cumplimiento de la casa, en colaboración con el Ejecutivo Principal.

11. **Estados Financieros:** La casa, actuando a través de sus Ejecutivos Principales, hace de conocimiento de sus clientes que los Estados Financieros de la misma están disponible para consulta en el domicilio de la casa.

Todo cliente podrá obtener una copia del mismo, a su propio costo, y en un período de tres (3) días hábiles contado a partir del día que cancela el costo de dichas copias.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 13 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



12. En conclusión, la casa observa los siguientes parámetros en las elaboraciones de los informes que preparé para sus clientes:

- Comportarse leal, profesional e imparcialmente en la elaboración de informes.
- Informar a los clientes de las vinculaciones relevantes, económicas o de cualquier otro tipo, que existan o vayan a establecer sobre la casa y los proveedores de los productos objeto de su asesoría.
- Se abstendrá de negociar para sí antes de divulgar análisis o estudios que puedan afectar un valor.
- Se abstendrá de distribuir estudios o análisis que contengan recomendaciones de inversiones con el exclusivo objeto de beneficiar a la propia casa.

G. Regla Séptima.- Conflictos de interés.

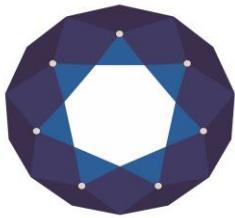
La casa evita los conflictos de interés entre clientes y, cuando estos no puedan evitarse, dispondrá de los mecanismos internos necesarios para resolverlos, sin que haya privilegios en favor de ninguno de ellos. En este sentido, deben observar las siguientes reglas:

1. No debe, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros.
2. No debe estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro.
3. Debe establecer reglas generales de prorratoe o de distribución de las órdenes ejecutadas que eviten conflicto en operaciones que afecten a dos o más clientes.

H. Regla Octava.- Negativa a contratar y deberes de abstención.

La Casa en ningún momento debe realizar operaciones con intermediarios no autorizados, así como aquellas otras operaciones en las que tengan conocimiento de que se puede infringir la normativa aplicable a las mismas o de prevención del blanqueo de capitales.

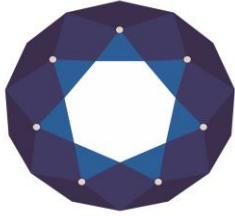
En caso de que los intermediarios estén en una jurisdicción no reconocida por el regulador local, deberá contar con previa autorización de la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá.



3. OPERACIONES POR CUENTA PROPIA

1. La casa comunica por medio del Oficial de Cumplimiento, de la ejecución de aquellos valores negociados en la Bolsa de Valores de Panamá, S.A., que se efectúen por cuenta propia. El Oficial de Cumplimiento deberá recibir dicha información diariamente a más tardar las 4:00 p.m. hora local (Panamá, Ciudad) de cada día hábil, siendo responsabilidad de cada Corredor de Valores que efectúe dicha operación el notificar en tiempo oportuno.
2. Para poder efectuar una operación por cuenta propia, la casa debe recibir la orden con un plazo de antelación no inferior a un (1) día hábil.
3. La casa se abstiene de realizar operaciones de venta sobre los valores que componen las cuentas de inversión por un plazo no mayor de un (1) día hábil. Excepciones a esta regla sólo podrán ser autorizadas por escrito por el Ejecutivo Principal, con audiencia del Oficial de Cumplimiento quien tendrá derecho a objetar por escrito de estimarlo conveniente.
4. La casa no cuenta con una lista de valores cuya suscripción, adquisición o venta esté sujeta a autorización previa. No obstante lo anterior, ningún Corredor de Valores podrá suscribir, adquirir o vender los siguientes valores, sin que medie autorización expresa por parte del Ejecutivo Principal de la Casa:
 - Operaciones que representen más del veinte por ciento (20%) del total de la cuenta de inversión bajo la cual se realiza.
 - Operaciones que puedan comprometer en veinte por ciento (20%) o más el capital pagado de la Casa.
 - Operaciones en futuros y derivados que representen el diez por ciento (10%) o más del capital pagado y libre de gravámenes de la Casa.
5. Todas las órdenes que realicen directivos, dignatarios, ejecutivos principales, corredores de valores, representantes, consultores o demás personal de la casa deberá mediar por escrito e incluirse en el libro de registro de órdenes de la casa.
6. No se efectuarán operaciones por cuenta propia de directivos, dignatarios, ejecutivos principales, corredores de valores, representantes, consultores o demás personal de la casa, sin que haya efectuado la notificación correspondiente.
7. Es el Oficial de Cumplimiento el ejecutivo encargado de verificar y controlar el cumplimiento de los mecanismos de autorización y comunicación de las operaciones realizadas por cuenta propia de la casa o cuenta propia de sus directivos, dignatarios, representantes, consultores, ejecutivos principales, corredores y demás personal de la casa. La casa garantiza al Oficial de Cumplimiento total independencia en el desempeño de estas funciones.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 15 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



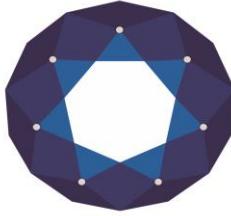
4. POLÍTICAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS PARA LAS OPERACIONES PERSONALES DE LOS DIGNATARIOS, DIRECTORES, PERSONAL CON LICENCIA, EMPLEADOS Y APODERADOS

Las operaciones personales que realicen, directa o indirectamente, y por cuenta propia los directivos, dignatarios, ejecutivos principales, corredores de valores, representantes, consultores, demás personal y apoderados de la casa sobre valores sobre valores emitidos por sociedades que, simultáneamente, sean clientes de la casa y/o de sociedades que conformen con la casa un mismo grupo económico, deberán ser reportadas por escrito a la casa, en un máximo de tres (3) días hábiles. Sin perjuicio de todo lo anterior, **HOLISTIC** debe mantener disponible la información y documentación a que se refiere este literal a requerimiento de la SMV. Los directores, dignatarios y ejecutivos principales de esta Casa de Valores que pertenecen simultáneamente a Juntas Directivas de varias entidades, podrán elegir entre ellas la que haya de mediar en sus operaciones. Se excluyen de este requerimiento de reporte las operaciones realizadas sobre valores extranjeros y de deuda pública de la República de Panamá.

5. REGISTROS OBLIGATORIOS

1. La casa cuenta con un Registro de Órdenes y un Registro de Operaciones, el cual puede mantenerse de manera impresa o bien mediante cualquier mecanismo de información magnética.
2. Es obligación de los Corredores de Valores el completar cabalmente la información relativa a cada registro, y procurar por el buen mantenimiento de los registros, al contar con la información directa desde los bancos custodios, estos proporcionaran la información a través de sus sistemas disponibles.
3. El Oficial de Cumplimiento de la Casa revisa a través del acceso online que proporcionan los bancos custodios los registros los cuales están a disposición del Ejecutivo Principal y del Corredores de Valores.
4. La casa mantiene actualizado en todo momento el Registro de Órdenes o Bitácora de Órdenes en riguroso orden cronológico y debidamente enumerado, en la cual se refleja la información que a continuación se detalla:
 - Fecha de Recepción de la orden.
 - Corredor de Valores quien recibe la orden, debidamente identificada mediante su nombre completo.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 16 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



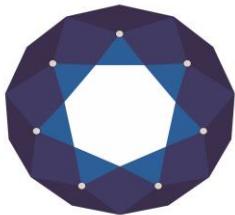
HOLISTIC BROKERAGE INC.

- Este reporte será homologado con el informe globalizado mensual DS-01, entregado a la SMV.
5. La Casa podrá recibir órdenes por escrito, así como de manera verbal vía telefónica tal como indica el formulario de apertura de cuenta de persona natural o persona jurídica de HOLISTIC. El cliente debe confirmar por escrito, bien sea mediante comunicación electrónica, correo, o vía fax, la instrucción impartida telefónicamente, excepto en los casos en que el cliente haya expresado su renuencia a remitir dichas confirmaciones, hecho que deberá ser plasmado en el Formulario de Apertura de Cuenta de la casa.
 6. La casa podrá grabar las conversaciones telefónicas, dándole previa comunicación a todos los clientes. Todas las órdenes recibidas por un Corredor de Valores, así como documentos que sustentan las mismas, deben ser conservadas dentro de un expediente denominado "Bitácora" el cual será custodiado por el Ejecutivo Principal.
 7. La Bitácora se clasificará por año, no por Corredor de Valores, y será mantenido por un período de cinco (5) años contados a partir del cierre del año cuyas órdenes se archivan.
 8. La casa interpone sus mejores esfuerzos tendientes a que las órdenes debidamente recibidas se ejecuten en el mismo día de su recepción o durante el siguiente día hábil. En el evento en que la Casa no pueda cumplir con el plazo establecido, debe informarlo por escrito al cliente y detallando los motivos por los cuales no se ha podido ejecutar la orden.
 9. La casa deberá mantener las confirmaciones de las operaciones realizadas en un expediente conformado por:
 - Original de la orden, debidamente firmada por el cliente o la persona autorizada a firmar en dicha cuenta.
 - Copia del Acuerdo de Instrucciones Telefónicas, debidamente firmado por el cliente o la persona autorizada por éste.
 - Copia de la confirmación enviada al cliente.
 - En caso que el cliente haya solicitado en la solicitud de apertura acceso a banca en línea o que estas serán por confirmación telefónica sin confirmación escrita se obviaran los puntos antes expuestos y se omitirá el envío de las confirmaciones.
 - La casa de valores siempre contara con una constancia emitida por el custodio sobre las confirmaciones diarias.

La casa debe confirmar al cliente, dentro de un plazo no mayor de un (1) día hábil contado a partir de la ejecución de la operación, que se ha efectuado la transacción solicitada.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 17 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

Igualmente, la casa queda expresamente obligada a archivar las confirmaciones que reciba por parte de otras entidades.

10. La Casa debe confirmar al cliente, dentro de un plazo no mayor de un (1) día hábil contado a partir de la ejecución de la operación, que se ha efectuado la transacción solicitada. Esta confirmación debe contener los detalles a continuación descritos:

- Original de la orden, debidamente firmada por el cliente o la persona autorizada a firmar en dicha cuenta.
- Copia del Acuerdo de Instrucciones Telefónicas, debidamente firmado por el cliente o la persona autorizada por éste.
- Copia de la confirmación enviada al cliente
- En caso que el cliente haya solicitado en la solicitud de apertura acceso a banca en línea o que estas serán por confirmación telefónica sin confirmación escrita se obviaran los puntos antes expuestos y se omitirá el envío de las confirmaciones.
- La casa de valores siempre contara con una constancia emitida por el custodio sobre las confirmaciones diarias.

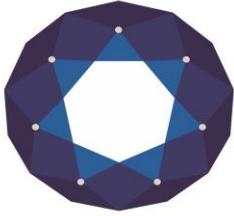
11. Igualmente, la casa queda expresamente obligada a archivar las confirmaciones que reciba por parte de otras entidades.

12. El Registro o Bitácora de Operaciones se llevará de manera informática, y en él deberá reposar la siguiente información:

- Entrada correspondiente del Registro de Órdenes: No aplica en los casos en que la Casa de Valores actué en nombre propio, o en virtud de poder discrecional otorgado por clientes (de aplicar).
- Tipo de Operación (Venta, Compra, Repo)
- Tipo de Valor (Acciones, Bonos, Opciones, Futuros, Acciones de Sociedades de Inversión)
- Órdenes de traspaso entre cuentas, mediante mecanismo de anotación en cuenta.
- Monto Transado
- Cantidad de valores transados
- Comisión de la Casa de Valores (en porcentaje e indicación monetaria)
- Comisión de Cierre
- Número de corredor que realizó la transacción.
- Fecha de ejecución
- Hora de Ejecución.
- Contraparte en la Transacción.
- Fecha de Liquidación.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 18 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

14. Previa solicitud por parte de la SMV, la casa imprimirá el Registro de Operaciones actualizado, cuya autenticidad en cuanto al registro mantenido de manera informática deberá ser corroborada mediante la firma del Ejecutivo Principal de la casa.

V. NORMAS ÉTICAS Y PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Las normas éticas contenidas en el Código de Ética y Normas de Conducta de **HOLISTIC** en su conjunto, son el grupo de normas, en términos de los cuales se define como correctas o incorrectas las acciones, omisiones y relaciones profesionales e interpersonales dentro de la organización, y que son adoptadas en aras de evitar conductas nefastas dentro de la Casa de Valores tales como encubrimiento, abuso de confianza, incompetencia, lealtad excesiva, soborno, entre otras.

Gobierno Corporativo es la distribución de derechos y responsabilidades entre los distintos participantes de una organización corporativa, tales como la Junta Directiva, Accionistas, entre otros. Es el conjunto de normas que define las reglas y procedimientos a observar para la toma de decisiones de asuntos corporativos, y que provee la estructura a través de la cual los objetivos de la sociedad son establecidos, así como los mecanismos para la obtención de los objetivos establecidos y la correcta supervisión del cumplimiento de los mismos.

Un buen gobierno corporativo logra alinear las decisiones tomadas dentro de la empresa con los objetivos de ésta y sus propietarios; lleva a la empresa hacia la supervivencia a largo plazo y a la creación de valor para los propietarios y para otras partes interesadas.

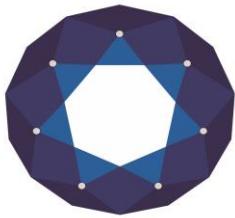
HOLISTIC ha adoptado, en cumplimiento del Acuerdo 2-2015 y posteriormente en el acuerdo 6-2018 los principios de gobierno corporativo que a continuación se describen y que también están presentados en el Manual de Gobierno Corporativo, en concordancia con las mejores prácticas correspondientes al sector del mercado de valores:

A. Transparencia

Más que la obligación de informar a los propietarios sobre el desempeño de la empresa y la dirección en la cual se está desarrollando, así como rendir cuentas sobre la utilización de los recursos de la empresa, los administradores deben buscar información sobre sus objetivos y expectativas a corto, mediano y largo plazo. La buena comunicación interna y externa, particularmente cuando es espontánea, franca y oportuna, conduce a un clima de confianza. Esta comunicación no debe limitarse al desempeño económico-financiero, sino que debe incluir los demás factores que dictan el curso de la empresa en sus esfuerzos por crear valor para los accionistas.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 19 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



B. Equidad

Es el trato justo y equitativo a todos los accionistas de la empresa; un pilar significativo en la confianza entre las partes. El trato equitativo de las demás partes interesadas en la empresa (funcionarios, clientes, acreedores, proveedores) es un elemento fundamental en su éxito y prosperidad.

C. Responsabilidad Personal

Las personas elegidas por los accionistas para velar por los intereses de la empresa deberán rendir cuentas a sus electores por todos sus actos practicados en el ejercicio y cumplimiento de su mandato. Esa responsabilidad es personal.

D. Responsabilidad Corporativa

Los directores y dignatarios deberán velar por la perpetuidad de la organización adoptando una visión de crecimiento y viabilidad de largo plazo. Deberán, por lo tanto, incorporar en la definición de las estrategias y actividades de la empresa consideraciones de orden social y colectivo como la creación de riqueza, de oportunidades y de fuentes de trabajo, y la contribución al bienestar y al desarrollo nacional.

E. Derechos de los Propietarios

Cada accionista o propietario es un participante en la empresa en proporción a su participación en el capital, y a su participación en sus ganancias o pérdidas.

1. Concepto de “Una acción = Un voto”

Todos los accionistas comunes deberán tener derecho a voto de acuerdo a su participación en el capital de la empresa y en sus ganancias o pérdidas, independientemente del tipo de acción que posean.

2. Acuerdos de accionistas documentados

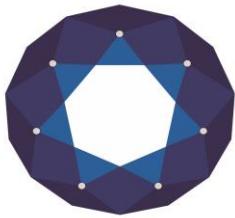
Los acuerdos entre accionistas deberán ser documentados formalmente y estar a disposición de todos los accionistas para su inspección.

3. Registro de accionistas disponibles

El registro de accionistas y sus respectivas cantidades de acciones deberán estar a disposición de todos los accionistas.

4. Claridad en el orden del día y documentación de la asamblea de accionistas

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 20 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



HOLISTIC BROKERAGE INC.

El orden del día de las asambleas de accionistas debe ser lo más específico posible y eludir el punto “varios” u “otros”, para evitar que temas de importancia sean revelados con antecedencia. La documentación e información necesarias para que los accionistas deliberen sobre los temas pertinentes debe quedar a su disposición con adecuada anticipación.

5. Propiciar propuestas de los accionistas

La Asamblea de Accionistas debe estimular y propiciar mecanismos reglamentados para recibir sugerencias de los accionistas sobre temas de interés de la sociedad que deban ser considerados por dicho órgano.

6. Facilitar consultas de los accionistas

Los accionistas deben poder hacer, por escrito, preguntas previas a la asamblea de accionistas sobre la información disponible para ésta.

7. Reglas de votación establecidas

Se debe establecer un mecanismo para que los accionistas que no puedan asistir a la asamblea ejerzan su voto a través de un representante elegido por ellos, quien votará según sus instrucciones particulares.

F. Junta Directiva

La junta directiva es el elemento central y fundamental del buen gobierno corporativo, y representa su esencia. En ella deben concentrarse todos los esfuerzos de transparencia, ecuanimidad, eficiencia y profesionalismo, para ejemplo de todos los funcionarios de la sociedad. El desempeño de éstos siempre será reflejo del órgano que dirige la sociedad.

La junta directiva es el máximo órgano de decisión de la empresa después de la asamblea de accionistas y es la responsable por la conducción de todos los asuntos y actividades de la empresa.

1. Responsabilidad fundamental de los Directores

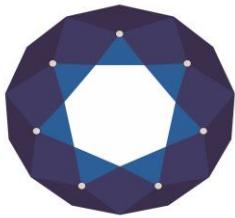
Los miembros de la Junta Directiva deben tomar sus decisiones en bien de la empresa como un todo, independientemente de los intereses de quienes los nominaron.

2. Remuneración adecuada de Directores

Sera a discreción de la casa la forma de remuneración de los directores la cual debe ser adecuada para retener y comprometer a las personas apropiadas para la empresa

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores” Licencia para operar como Casa de 21 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



y debe compensar adecuadamente el tiempo y esfuerzo dedicados a los asuntos de ésta.

G. COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

HOLISTIC mantiene un Comité de Ética y Cumplimiento para aprobar la apertura de cuentas o el inicio de relaciones de negocios para clientes o actividades a los que se deba realizar medidas de debida diligencia ampliada o reforzada; así como para el monitoreo, suspensión de relación, o cualquier otra medida necesaria o instruida por las autoridades competentes o la Unidad de Análisis Financiero para estos clientes o actividades, todo esto en caso que la alta gerencia no se encuentre a disposición.

El Comité de Ética y Cumplimiento cuenta con las siguientes características:

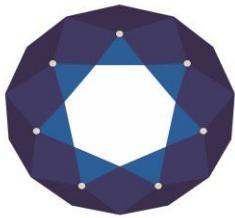
- 1) Reportar directamente a la Junta Directiva;
- 2) Estar conformado por tres miembros de la Junta Directiva y la oficial de cumplimiento, cumpliendo las disposiciones del acuerdo 2-2017.
- 3) Se reúnen, al menos, con una periodicidad trimestral, salvo que la Junta Directiva determine una periodicidad menor. También podrá sesionar a través de reuniones extraordinarias por solicitud de la Junta Directiva o del Oficial de Cumplimiento.
- 4) Cuenta con acceso a toda la información y/o documentación que estime conveniente; y podrá contratar asesores o especialistas externos que considere necesario.
- 5) Su reglamento, facultades, funciones y responsabilidades son aprobados por la Junta Directiva.
- 6) Llevar actas donde quede consagrados todos los temas revisados y las decisiones tomadas por el Comité.

En cuanto a su **FUNCIONAMIENTO**, el Comité de Ética y Cumplimiento planifica, coordina y vela por el cumplimiento de la legislación vigente, la Ley del Mercado de Valores y normativa adoptada por HOLISTIC en materia de prevención de los delitos de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de las armas de destrucción masiva.

El Comité de Ética y Cumplimiento funciona como un órgano colegiado responsable de:

- 1) Planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de los mecanismos, políticas y metodologías establecidas en el Manual de Prevención.
- 2) Hacer cumplir las normas o estándares éticos adoptados por HOLISTIC.
- 3) Informar trimestralmente a la Junta Directiva sobre el nivel de cumplimiento de los mecanismos, políticas y metodologías establecidas en el Manual de Prevención; y dar seguimiento a aquellas.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 22 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013



HOLISTIC BROKERAGE INC.

- 4) Recomendar modificaciones o actualizaciones al Manual de Prevención.
- 5) Recomendar la evaluación de peritos independientes.
- 6) Analizar los informes sobre operaciones inusuales presentados por el Oficial de Cumplimiento.
- 7) Revisar, como mínimo, cada doce (12) meses, los mecanismos, políticas y metodologías para prevenir los delitos de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de las armas de destrucción masiva y o cuando existan observaciones como resultado de la auditoría interna, cuando existan cambios normativos que afecten las políticas y procedimientos o cuando exista la implementación de nuevos productos o servicios.
- 8) Cualquier otra función que sea adoptada como buena práctica **HOLISTIC** o adoptada por la Superintendencia mediante Acuerdo.

H. COMITÉ DE AUDITORÍA

HOLISTIC cuenta con un Comité de Auditoría responsable de la ejecución, evaluación, y efectividad del Sistema de Control Interno. El reglamento, las facultades y funciones del Comité de Auditoría son aprobados por la Junta Directiva.

El Comité de Auditoría cuenta con las siguientes características:

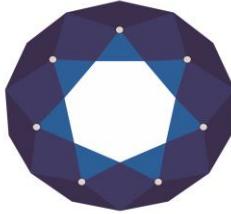
- 1) Reportar Directamente a la Junta Directiva.
- 2) Estará conformado mínimo por tres miembros, que podrán ser: Un miembro de la administración, que no podrá ser el Ejecutivo Principal; un miembro de la Junta Directiva con conocimiento en esta materia y que no esté involucrado en la gestión administrativa y operativa de **HOLISTIC**; y un miembro adicional designado por **HOLISTIC**.
- 3) Se reunirá, al menos, con una periodicidad trimestral, salvo que la Junta Directiva determine una periodicidad menor. También podrá sesionar a través de reuniones extraordinarias por solicitud de la Junta Directiva.
- 4) Contará con acceso a toda la información y/o documentación que estime conveniente; y podrá contratar asesores o especialistas que considere necesario.
- 5) Su reglamento, facultades, funciones y responsabilidades serán aprobados por la Junta Directiva.
- 6) Lleva actas donde quedará consagrado todos los temas revisados y las decisiones tomadas por el Comité.

VI. POLÍTICAS DE TRATO JUSTO AL CLIENTE, RECLAMACIONES

El personal de **HOLISTIC** en su actuar con los clientes debe:

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 23 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.

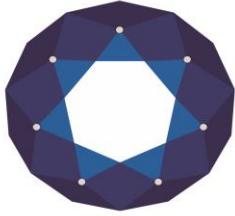


HOLISTIC BROKERAGE INC.

1. Obrar con rectitud y honestidad tanto en las relaciones con la entidad y con los demás agentes del mercado.
2. Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.
3. Explicarle a los clientes la forma como opera cada uno de sus servicios, informarles las posibilidades que tiene la entidad de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
4. Basar la relación con el cliente en el respeto y la confianza, ya que su comportamiento es parte de la imagen de la compañía.
5. Abstenerse de aceptar regalos y atenciones desmedidas, o dinero por pequeña que sea su cuantía, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores que puedan dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
6. Los empleados de la entidad no deben ofrecer ningún incentivo o beneficio, para la realización de negocios, por fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.
7. Cuando los empleados de la casa de valores organicen con sus clientes u otras personas que tengan alguna vinculación comercial con ésta, almuerzos o desayunos de trabajo, deben tener en cuenta que tales invitaciones persiguen ante todo, reforzar las relaciones comerciales con las entidades que dichas personas representan.
8. Los empleados tienen prohibido realizar transacciones basadas en el conocimiento de información material no público. (Uso de información privilegiada)
9. Los empleados tienen prohibido así como sus familiares inmediatos (padres, esposos, hermanos, hijos) compra de IPOS (Operas Públicas).
- 10.

VII. RÉGIMEN SANCIONADOR.

El incumplimiento de lo previsto en el presente Código de Ética y Normas Generales de Conducta, como normas de ordenación y disciplina de **HOLISTIC**, en concordancia con las normas del mercado de valores de la República de Panamá, podrá dar lugar a las correspondientes sanciones administrativas, según lo dispuesto en los Artículos 52 y 274 del Texto Único del Decreto Ley N° 1 de 8 de julio de 1999, sin perjuicio de lo que, en relación con los empleados de la entidad, resulte de aplicación conforme a la legislación laboral de la República de Panamá.



HOLISTIC
BROKERAGE
INC.

ANEXO No. 1
REGLAMENTO INTERNO DE HOLISTIC BROKERAGE INC.

1. INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Interno de **HOLISTIC BROKERAGE INC.**, en adelante **HOLISTIC**, es la guía de actuación y desarrollo de su objeto social y actividades, y de sus colaboradores en el cumplimiento de las actividades que a diario se realizan dentro de la empresa como colaboradores y como personas.

En general, el Reglamento Interno tiene por objeto regular las políticas, procedimientos y mecanismos internos de **HOLISTIC** para que, en apego a las disposiciones legales y reglamentarias, la empresa comprometa a sus directores y colaboradores a comportarse de conformidad con las reglas de buena conducta comercial, normas éticas, principios de gobierno corporativo, políticas de trato justo al cliente, reclamaciones, políticas de conflictos de interés para las operaciones personales de los dignatarios, directores, personal con licencia, empleados y apoderados, descritos en el **CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA** de la Casa de Valores.

2. PUESTA EN CONOCIMIENTO

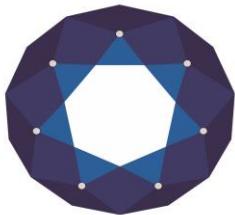
Este Reglamento Interno entra a regir una vez aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores, y estar a disposición de todos los dignatarios, directores, ejecutivos principales, corredores de valores y empleados de **HOLISTIC**, quedando entendido que no se podrá alegar falta de conocimiento de cualquiera de las estipulaciones contempladas o incorporadas en el mismo.

3. POLÍTICA CONOZCA A SU EMPLEADO

HOLISTIC cuenta con adecuados procedimientos de selección de personal y supervisará la conducta de sus empleados, en especial la de aquellos que desempeñan cargos relacionados con el manejo y análisis de clientes, recepción de

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 25 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

fondos, control de información y controles claves; para esto establece un formulario llamado “Conozca a su Empleado”, el cual es el perfil del empleado el cual debe actualizarse, cada vez que ocurra un cambio en su perfil laboral (aumentos de salario, cambio de residencia, etc.) mientras dure la relación laboral.

En la aplicación de la política "conocimiento del empleado", la cual es una herramienta fundamental de control, el oficial de cumplimiento verifica que esta política incluya controles sobre cambios del comportamiento y del estilo de vida de un empleado, los cuales permiten deducir una conducta desviada, máxime si se tiene en cuenta el poder corruptor de las organizaciones criminales, que pueden socavar la integridad de los funcionarios más débiles en su formación ética. El Oficial de Cumplimiento observa las conductas de sus colaboradores con el objeto de detectar e informar situaciones que impliquen posibles comportamientos dudosos, tales como:

- A) Variaciones abruptas en el nivel de vida.
- B) Estilos de vida o posibilidades financieras que no se correspondan con el nivel salarial, de ingresos, patrimonial o de endeudamiento.
- C) Renuencia injustificada a gozar vacaciones.
- D) Recibo de regalos o atenciones de clientes.

En cuanto a las personas que van a vincularse a la entidad, buscando la congruencia entre los valores individuales y los de la institución, para seleccionar cuidadosamente a los empleados, se verificará que el área de gestión humana ha incluido en sus políticas de vinculación de personal un detenido análisis de los antecedentes del candidato, información personal, familiar y socioeconómica en el que se tendrán en cuenta no sólo las cualidades profesionales y académicas, sino también las calidades de sus principios éticos y morales.

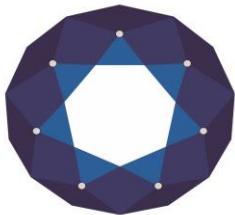
Respecto de los empleados de la entidad, HOLISTIC, aplica controles con el fin de verificar el cumplimiento de su gestión preventiva del lavado de activos o existencia de bienes vinculados al terrorismo. Para ello el Oficial de Cumplimiento se apoya en los informes presentados por las áreas de seguridad informática, contabilidad, recursos humanos y auditoría.

Los empleados serán capacitados para entender los riesgos a los que están expuestos, los controles que mitigan tales riesgos y el impacto personal e institucional por sus acciones. Todo empleado debe comprender que al trabajar en HOLISTIC, asume una importante responsabilidad en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

4. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 26 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

Con el objeto de proveer igualdad de oportunidades en la contratación y progreso dentro de **HOLISTIC**, todas las decisiones de empleo que deba tomar la entidad estarán basadas en mérito, calificaciones y habilidades. **HOLISTIC** no ejecuta prácticas discriminatorias al momento de otorgar oportunidades o empleo debido a la raza, color, religión, género, nacionalidad, edad o discapacidad de los aspirantes o empleados. Este principio aplica igualmente para los cambios de posiciones, ascensos, transferencias, salario, selección para entrenamiento, despidos o terminaciones, y para otros términos y condiciones de la contratación.

5. PROHIBICIÓN AL ACOSO, INCLUYENDO ACOSO SEXUAL

Para efectos de este Reglamento Interno, se entiende por **acoso** toda conducta verbal y/o física que:

- a. Denigra, muestra hostilidad o aversión hacia un individuo por su raza, color, religión, género, nacionalidad, edad o discapacidad o hacia sus familiares, amigos o socios.
- b. Tiene el propósito o el objetivo de crear un ambiente laboral intimidante, hostil y ofensivo.
- c. Tiene el propósito o el objetivo de interferir en el desempeño laboral del individuo; o
- d. Afecta las oportunidades de trabajo de los individuos.

HOLISTIC está comprometido a proveer un ambiente libre de discriminación y acoso ilegal. **HOLISTIC** no tolerará las acciones, palabras, chistes ofensivos, denigrantes y comentarios basados en el sexo, raza, religión, edad y/o cualquier otro tipo de conductas de acoso de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Las conductas de acoso incluyen insultos, denigración, estereotipos negativos, actos de discriminación relacionados a la raza, color, género, edad, nacionalidad o discapacidad. También se incluyen, material gráfico o escrito que esté en paredes, boletines o en algún lugar del establecimiento de la Casa de Valores.

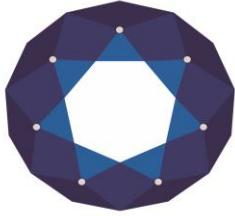
HOLISTIC se compromete a no establecer listas negras, índices o prácticas que puedan restringir las posibilidades de colocación de sus colaboradores o afectar su reputación.

Igualmente **HOLISTIC** prohíbe las conductas que impliquen el acoso sexual, entendiendo éste como:

- a. Aproximación sexual no deseada
- b. Solicitud de favores sexuales, y toda conducta verbal o física o de naturaleza ofensiva.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 27 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

- c. Chistes sexuales ofensivos, y otros comportamientos orientados hacia lo sexual.

HOLISTIC prohíbe cualquier tipo de represalia en contra de algún colaborador por la presentación de una queja de acoso o por asistir a la investigación de una queja de acoso.

Si **HOLISTIC** determina que un colaborador ha sido acosado por otro, será causal de terminación laboral.

6. REGALOS

Los colaboradores de **HOLISTIC** no aceptarán de terceros, invitaciones a comer, regalos, u otras formas de compensación o soborno, que se otorguen con el propósito de influenciar corruptamente las decisiones de estos. Se requiere que el colaborador actúe con juicio y cautela cuando un cliente, proveedor o cualquier tercero ofrezca regalo. El propósito es que el colaborador de **HOLISTIC** no se sienta en una obligación directa o indirecta con el cliente, proveedor o cualquier tercero.

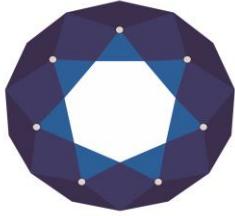
7. PRÁCTICAS DE CORRUPCIÓN

HOLISTIC prohíbe absolutamente a sus colaboradores pagar, ofrecer o prometer pagar, o autorizar el pago de cualquier dinero, o dar o prometer dar, o autorizar cualquier servicio, ya sea directamente o a través de otro o algún oficial o empleado de gobierno para influir en la toma de una decisión o inducir un trato comercial favorable.

8. VIOLENCIA Y ARMAS

HOLISTIC considera las amenazas de violencia como una violación muy seria a sus reglas de conducta y al presente Reglamento Interno. Cualquier acto de violencia, por o hacía, algún compañero de trabajo, cliente, suplidor, socio o visitante está estrictamente prohibido.

Cualquier uso o posesión de armas en las instalaciones de **HOLISTIC**, sea su posición legal o ilegal, está totalmente prohibido. Están incluidas armas blancas, armas de fuego, armas de artes marciales, o cualquier otro objeto que pueda ser utilizado como un arma.



**HOLISTIC
BROKERAGE
INC.**

9. CONSUMO DE LICOR Y DE SUBSTANCIAS TÓXICAS Y/O PROHIBIDAS

HOLISTIC prohíbe a sus colaboradores introducir y libar licor, así como sustancias ilícitas y presentarse a sus instalaciones en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.

10. SEGURIDAD LABORAL

HOLISTIC adopta las medidas higiénicas y de seguridad que prescriban las autoridades competentes en sus instalaciones, tomando además las medidas indispensables para prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales y comprometiéndose a no exigir la realización de trabajos que pongan en peligro la salud o la vida de sus colaboradores.

11. ACTIVIDADES POLÍTICAS Y PROSELITISMO DENTRO DE LA EMPRESA

HOLISTIC no puede obligar a sus colaboradores, ya sea por coacción o por otro medio, o constreñirlos, para que se inscriban o no a un determinado partido político o influir en sus decisiones políticas. Tampoco podrá obligar a sus colaboradores, por cualquier medio, a renunciar a un partido político o a que voten por determinada candidatura política.

12. CONTACTO CON LOS MEDIOS ESTA LIMITADO A CIERTOS EMPLEADOS AUTORIZADOS.

Holistic Brokerage Inc, puede a veces ser contactado por representantes de los medios (televisión, radio, periódicos, revistas y otros tipos de medios). Los empleados que son contactados dentro de los representantes de los medios no pueden comentar, pero deben remitir al representante a una de las siguientes personas autorizadas:

- CEO
- Oficial de Cumplimiento

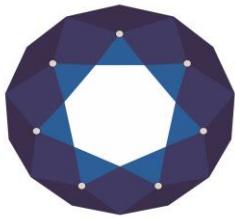
Se espera que las personas autorizadas para hablar con los medios de comunicación hagan comentarios de acuerdo con el buen gusto y la opinión o posición de Holistic sobre los asuntos discutidos.

13. POLÍTICA DE CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad es responsabilidad de todos. La pérdida de datos o sistemas puede tener un efecto grave en la conducción de los negocios y la Firma y sus empleados. Algunos aspectos de la ciberseguridad están incluidos en la Política de Comunicaciones Electrónicas. Esta política resume los temas clave para mantener la ciberseguridad.

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 29 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



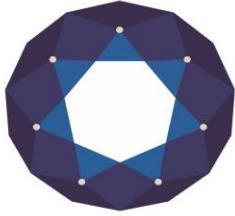
1. Los empleados deben proteger las contraseñas que se les asignen y no compartirlas con nadie que no esté autorizado para recibir la información.
2. Los empleados no podrán acceder a datos, archivos o sistemas donde no estén autorizados a tener acceso.
3. Los dispositivos electrónicos utilizados para el negocio de la Firma deben estar autorizados por la Firma. Los dispositivos personales no se pueden usar para los negocios de la Firma a menos que se autorice específicamente.
4. Todos los dispositivos deben incluir virus, spyware y otras protecciones contra intrusiones requeridas por la Firma.
5. Solo se puede utilizar el software aprobado por la Firma para los negocios de la Firma. El software debe actualizarse con prontitud cuando se proporcionan actualizaciones.
6. Los dispositivos deben tener un mecanismo de bloqueo para evitar que otros accedan a los datos.
7. Todo acceso a los sistemas de la Firma o transmisión de datos deberá realizarse a través de sistemas y redes seguras.
8. Los dispositivos deben estar físicamente asegurados en todo momento para evitar el riesgo de robo o pérdida.
9. Su supervisor y Cumplimiento deben ser notificados inmediatamente si los dispositivos con información del cliente se pierden o son robados.
10. No abra correos electrónicos y, en particular, archivos adjuntos de fuentes desconocidas y fuentes que parezcan genuinas, pero soliciten información confidencial (phishing potencial).
11. Se eliminarán el software, los servicios y las aplicaciones que infrinjan la política de la Firma.
12. El incumplimiento puede resultar en capacitación adicional, avisos por escrito, multas, suspensión o terminación del empleo.

14. REGISTROS INFORMATICO, EQUIPO Y SOFTWARE.

Holistic considera que sus registros informáticos, sistemas y software son activos corporativos. Los empleados son responsables de proteger estos activos contra el uso no autorizado, la destrucción o la modificación no autorizada. Esto incluye la prohibición de violar las leyes de derechos de autor o los acuerdos de licencia aplicables al software de computadora.

Los equipos físicos (PC, impresoras, software, discos duros, etc.) deben colocarse en un lugar seguro para evitar robos, manipulaciones, uso no autorizado y peligros ambientales (agua, humo, imanes, etc.). El uso de computadoras personales para los negocios de Holistic Brokerage Inc. está sujeto a las mismas pautas y restricciones que las computadoras de Holistic Brokerage Inc.

Cuando un empleado termina, cualquier disco u otro medio de almacenamiento que incluya información patentada, incluida la información del cliente, se considera propiedad de Holistic Brokerage Inc y se debe dejar en Holistic Brokerage Inc.



HOLISTIC
BROKERAGE
INC.

15. RÉGIMEN SANCIONADOR.

El incumplimiento de lo previsto en el presente Reglamento Interno, como normas de ordenación y disciplina de **HOLISTIC**, en concordancia con las normas del mercado de valores de la República de Panamá, podrá dar lugar a las correspondientes sanciones administrativas, según lo dispuesto en los Artículos 52 y 274 del Texto Único del Decreto Ley N° 1 de 8 de julio de 1999, sin perjuicio de lo que, en relación con los empleados de la entidad, resulte de aplicación conforme a la legislación laboral de la República de Panamá.

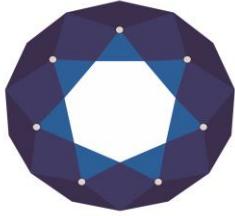
ANEXO No. 1 CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA

DECLARACIÓN APLICABLE A TODO TRABAJADOR DE HOLISTIC BROKERAGE INC., YA SEA TRABAJADOR EN PLANILLA, POR SERVICIOS PROFESIONALES O MEDIANTE UNA CONSULTORÍA

Yo, _____, portador (a) de la cédula de identidad personal (Pasaporte) número _____ por este medio DECLARO:

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores " Licencia para operar como Casa de 31 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.



HOLISTIC BROKERAGE INC.

1. Que he recibido una copia del Manual contentivo del Código de Ética y Normas de Conducta de HOLISTIC BROKERAGE INC.
2. Que he leído el Manual antes mencionado y dialogado con el Oficial de Cumplimiento de HOLISTIC BROKERAGE INC sobre la obligatoriedad de la aplicación de la misma.
3. Que, como producto de la leída del referido Manual, conozco mis obligaciones dimanantes del Código de Ética y Normas de Conducta y me obligó al cumplimiento exacto de las mismas.

Dado en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, a los _____ días del mes de _____ del año 20____.

Firma	
No. de Cédula (Pasaporte)	

Entidad Regulada y supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores" Licencia para operar como Casa de 32 Valores. Resolución SMV No.370-2013 del 17 de septiembre de 2013

Calle 50, Torre F&F, Piso 28, Oficina 28D, Panamá, Rep. de Panamá. Teléfono: (507) 301-1544.
Apartado Postal 0832-02700 World Trade Center, Panamá, Rep. De Panamá.