



CODIGO DE ETICA Y DE BUENAS PRACTICAS

Montevideo, 31 de Enero de 2018

CONTENIDO:

1. INTRODUCCIÓN
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. PRINCIPIOS BÁSICOS QUE RIGEN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES
4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS
5. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES
6. CANALES DE REPORTE
7. SANCIONES
8. DIFUSIÓN
9. POLÍTICAS Y ESTÁNDARES QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS.
10. VIGENCIA

1.Introducción

GFA Spa SA tiene un fuerte compromiso por el cumplimiento de la normativa local. En tal sentido, GFA Spa SA ha elaborado el presente Código de Buenas Prácticas con el objetivo de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y el personal de GFA Spa SA, acorde a los lineamientos establecidos por la Recopilación de Normas del Mercado de Valores (en adelante RNMV).

La reputación y el valor de la marca constituyen el activo más preciado que debe ser protegido siguiendo los parámetros éticos de la buena conducta y de las sanas prácticas del mercado. Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen como objetivo fomentar la transparencia en la información suministrada al Cliente relativa a los distintos productos respecto de los cuales los Clientes solicitan el asesoramiento de GFA Spa S.A.

El presente código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de nuestros clientes y reguladores, ajustándose a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal de GFA Spa SA, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

2.Ámbito de Aplicación

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de GFA Spa S.A, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el período de prueba, así como a los miembros del Directorio y al Personal Superior. El Código no modifica la relación laboral existente entre GFA Spa S.A. y sus empleados, ni crea derechos, ni vínculos contractuales.

Es obligación de los empleados de GFA Spa SA la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el presente Código. Cualquier duda o controversia sobre sus contenidos o sobre comportamientos éticos en el desempeño de las tareas deberán ser formuladas por escrito al Oficial del Cumplimiento con copia al Directorio.

A efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a todo aquel que mantenga una relación contractual con GFA Spa SA.

La aplicación del Código, se llevará a cabo a los efectos de que GFA Spa SA lo utilice como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información que se suministra al Cliente y la calidad de servicio.

Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido, por este motivo una copia de este Código deberá estar a disposición de los empleados y los clientes para su consulta en el local de la Institución.

3. Principios Básicos que rigen la relación con los clientes

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

3.1. Transparencia

La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, GFA Spa SA deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre sus operaciones y sobre otros aspectos tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y demás costos asociados; todo en el marco de las tareas de asesoramiento. Se deberá revisar que la divulgación de los distintos productos o servicios sobre los cuales se asesora sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

3.2. Veracidad y Diligencia

GFA Spa SA deberá actuar con el máximo grado de integridad en todos los niveles. En tal sentido, velará por los intereses de sus clientes y trabajará para mejorar la calidad y competencia de su servicio.

GFA Spa SA conducirá sus negocios de modo de asegurar que las instrucciones de los clientes sean respetadas. En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar a la objetividad profesional, GFA Spa SA deberá revelarlo en forma inmediata al profesional involucrado. Asimismo, se debe ponderar el interés del cliente, creando así un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza. GFA Spa SA prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

3.3. Confidencialidad

GFA Spa SA guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y el asesoramiento que se les brinda, en los términos de la legislación vigente. Los negocios y asuntos privados de los clientes no deben ser revelados a ningún otro cliente, ni a terceros, sin el consentimiento del cliente.

3.4 Ética

GFA Spa SA adecuará sus actos a principios de lealtad y ética comercial.

4. Buenas prácticas respecto a productos y servicios

GFA Spa SA se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o sobre los cuales se les brinda asesoramiento, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

4.1. Relacionamiento con los clientes

Los servicios de asesoramiento puro y de actuación bajo mandato deberán prestarse mediando siempre un acuerdo escrito con el Cliente, donde se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por GFA Spa SA y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

Se deberá informar al cliente de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios sobre los cuales GFA Spa SA brinda su asesoramiento, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del cliente, se ajuste más a sus necesidades. En tal sentido, el personal de GFA Spa SA deberá informar al Cliente sobre las características de los productos y servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento.

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

Los contratos y las distintas informaciones que GFA Spa SA brinde al Cliente serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente y se acuerde utilizar otro idioma.

Cuando se celebre un contrato se pondrá a disposición del cliente una copia del mismo.

GFA Spa SA recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de sus clientes, mediante sistemas de recepción de reclamos. Se deberá prestar especial atención a los reclamos o consultas de los clientes y se deberán instrumentar procedimientos para asegurar que los mismos se manejen de manera justa, objetiva y diligente. Se brindará al cliente la respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

4.2. Transparencia en la información

El material publicitario provisto en el marco del servicio de asesoramiento deberá ser claro, veraz, no engañoso, y no inducir a equívocos o confusiones, en especial cuando se trate de títulos, fideicomisos, fondos comunes de inversión, y otros paquetes de productos de inversión. Se deberá revisar que su divulgación sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

GFA Spa SA se compromete a:

- Proporcionar a los clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios sobre los cuales se asesora. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo. Cuando se actúe mediante poder discrecional esta información se proporcionará únicamente mediando pedido expreso del cliente.
- Se informará al cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de GFA Spa SA y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios determinados.
- Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

GFA Spa SA deberá brindar información relativa a los cargos vinculados con la contratación y mantenimiento de sus servicios ya sea en forma previa a la contratación y/o en los contratos a ser suscriptos con el Cliente.

Asimismo, GFA Spa SA implementará procedimientos para asegurar que el asesoramiento que se brinda a los clientes sea adecuado al perfil de riesgo determinado por el Cliente.

En este sentido cuando se brinde asesoramiento a un cliente, deberá contemplarse los siguientes aspectos:

- Se deberá dejar evidencia del asesoramiento brindado, en cuanto corresponda de acuerdo a la normativa vigente.
- Para brindar asesoramiento a un cliente se deberá conocer en forma previa, aspectos tales como: experiencia anterior en inversiones, su situación financiera general, los objetivos de sus inversiones y su actitud con respecto al riesgo; ya que el asesoramiento solo podrá brindarse si se dispone de información suficiente sobre el cliente, a fin de garantizar que los productos o instrumentos seleccionados por éste se adecuan a sus necesidades, sus objetivos de inversión y su grado de aversión al riesgo.

4.3. Funcionamiento de los productos

4.3.1. Comisiones y cargos

- GFA Spa SA no aplicará comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
- Tampoco promocionarán los costos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa para los Clientes.
- Todas las comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

4.3.2. Información al Cliente

- GFA Spa SA se compromete a brindar al Cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto en los casos en que opera mediante un poder con facultades discrecionales.
- GFA Spa SA se compromete a incluir información relacionada a la composición de su cartera y la adecuación de la misma con el perfil del cliente.

4.3.3. Protección del Cliente en la contratación

Al momento de la contratación, GFA Spa SA se compromete a informar a sus Clientes acerca de las características de cada una de las modalidades de contratación de su asesoramiento.

Asimismo, deberá poner a disposición de sus Clientes la Comunicación del Banco Central del Uruguay por la cual se los inscribe en el Registro de Mercado de Valores.

4.3.4. Cancelación del Servicio

En los casos en que GFA Spa SA decida cancelar el servicio y resolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, lo comunicará previamente al Cliente.

4.3.5. Incumplimiento del Pago de Honorarios o Comisiones

GFA Spa SA se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

5. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes

GFA Spa SA actuará con integridad, velando por los intereses de sus clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del cliente.

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

Los Miembros del Personal Superior desempeñarán un rol activo en la prevención y detección de eventuales conflictos de interés. En tal sentido, deberán identificar todos los potenciales conflictos de interés. Si los mismos no pueden ser evitados, se deberá implementar procedimientos adecuados para resolver estos conflictos. Dichos procedimientos deberán asegurar que los intereses de los clientes estén protegidos.

En especial, se deberá evitar la creación de conflictos de interés al estructurar paquetes de remuneraciones o al establecer objetivos de inversión que alienen el asesoramiento en la inversión repetida de valores fuera de los perfiles de riesgo para generar comisiones adicionales o la inversión de productos inadecuados. Se deberán revisar los patrones de asesoramiento para controlar si existen evidencias de que se han ejercido presiones indebidas sobre el personal asesor.

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

GFA Spa SA contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los Clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información posible.

GFA Spa SA dará adecuada difusión a este servicio, en el sitio de Internet, informando a los Clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrara la nómina de personal superior de GFA Spa SA.

6. Canales de Reporte

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de GFA Spa SA.

Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en GFA Spa SA y que pueda ser considerada contraria con las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar a los Directores de GFA Spa SA.

Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

7. Sanciones

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

8. Difusión

El referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en GFA Spa SA.

9. Políticas y estándares que rigen la actividad de los empleados.

Los miembros del personal superior podrán participar en cualquier otra actividad comercial o industrial poniendo en conocimiento de GFA Spa SA cualquier conflicto de interés que puedan tener.

Los empleados de GFA Spa SA podrán tener otros empleos y desarrollar tareas análogas a las de siempre que no exista un conflicto de intereses directo. Sin perjuicio de lo anterior, el Directorio de GFA Spa SA podrá autorizar, de manera excepcional, la participación de sus empleados en las actividades que compitan con GFA Spa SA. A estos efectos, los empleados deberán de solicitar al Directorio se los releve declarando sus participaciones en sociedades competidoras en un plazo de 5 días desde la entrada en vigencia del presente manual. Los empleados que se contraten en el futuro deberán de solicitar esta autorización en forma previa al inicio de sus actividades o dentro del plazo de cinco días hábiles de suscitado el conflicto.

GFA Spa SA permitirá que su personal –tanto dependiente como tercerizado- realice inversiones en valores, acciones, bonos, u otros activos con fondos propios y siempre por su cuenta y riesgo. La ventaja o provecho obtenido en dicha inversión no podrá provenir de información obtenida como dependiente de GFA Spa SA .

Estarán permitidas las atenciones comerciales las cuales no podrán superar la suma de USD 200 (dólares estadounidenses doscientos).

Los integrantes de GFA Spa SA estarán obligados a reportar al personal superior de manera inmediata los incumplimientos al presente Código que sean constatados en el ejercicio de sus respectivos cargos. Los mismos se realizarán por escrito y con una descripción detallada de los hechos, dentro de los 5 días hábiles de constatada la desviación.

10. Vigencia

El presente Código entra en vigencia a partir de su aprobación por el directorio de GFA Spa SA y se revisará con una frecuencia no menor a tres años. (se adjunta acta de directorio que autoriza este código de ética & buenas prácticas)