

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Contenido

1. Introducción
2. Definiciones
3. Ámbito de aplicación
4. Comportamiento y responsabilidades con los clientes
5. Principios básicos que rigen la relación con los clientes
6. Buenas prácticas respecto a productos y servicios
7. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes
8. Canales de reporte
9. Sanciones
10. Difusión
11. Vigencia
12. Comunicaciones

1. Introducción

Global Trend Advisors S.A (en adelante **GTA SA**) adopta 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 **GTA SA**, acorde a los lineamientos establecidos por las disposiciones legales vigentes en Uruguay que protegen los derechos de los clientes, las normas emitidas por el Banco Central del Uruguay (Circular 2.172, art 208.4), y elaborado en relación a códigos de amplio reconocimiento y de uso difundido en el ámbito internacional.

La creación de un Código de Buenas Prácticas encuentra su fundamento en el compromiso ético que los adherentes voluntariamente pretenden asumir con responsabilidad social en la relación con el consumidor sobre cuestiones que se enmarcan dentro de la normativa legal vigente.

La reputación de **GTA SA** y el valor de la marca constituyen el activo máspreciado 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 y servicios que brinda **GTA SA** y fijar estándares de buenas prácticas que deben ser compartidos y aplicados por todo el personal. 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 **GTA SA**, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

2. Definiciones

Global Trend Advisors S.A.: es persona jurídica uruguaya con licencia para realizar las actividades de asesor de inversión previstas en el artículo 124 de la Recopilacion de Normas de Mercado de Valores (en adelante: GTA SA)

Cliente o Clientes: personas físicas y/o jurídicas que requieren los servicios de **GTA SA**

Institución Financiera del Exterior: Son las Instituciones Financieras del exterior donde los clientes de GTA abren cuenta (en adelante: Institución Financiera del Exterior)

Asesoramiento de Inversiones: son los servicios comprendidos en el artículo 124 de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores y demás normativa vigente.

3. Ámbito de aplicación

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de **GTA SA**, 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 el Personal Superior de la empresa. El Código no modifica la relación laboral existente entre **GTA SA** y sus empleados, ni crea derechos, ni vínculos contractuales. Es obligación de los empleados de **GTA 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 Gerente General. A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a todo aquel que mantenga una relación comercial con **GTA SA**. La aplicación del Código, se llevará a cabo a los efectos de que **GTA SA** lo utilice como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información que se suministra al Cliente y la calidad del servicio. Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

4. Comportamiento y responsabilidades con los clientes

Los compromisos y responsabilidades que **GTA SA**, adherente a este Código, asume con los clientes son:

- a) Ceñirse a las buenas prácticas de asesoramiento de inversiones que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b) Velar por los intereses de sus Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c) Brindar a sus Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- d) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres de asesoramiento de inversiones.
- e) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva.
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes.
- g) Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- h) Utilizar en su relacionamiento con los Clientes comunicaciones redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten su ejecución e interpretación y armonicen adecuadamente los intereses de las partes y fundamentalmente con las instituciones financieras del exterior.
- i) Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

5. Principios básicos que rigen la relación con los clientes

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

5.1. Transparencia

La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, **GTA SA** deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre sus operaciones y sobre otros aspectos - evitando la omisión de datos esenciales que permitan inducir al error - tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y demás costos asociados generando una comunicación efectiva sobre los términos fijados por la institución financiera del exterior. Se deberá revisar que la divulgación de los distintos productos o servicios sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

5.2. Veracidad y Diligencia

GTA 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 del servicio. **GTA 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, **GTA SA** deberá revelarlo en forma inmediata. Asimismo, debe ponderar el interés del cliente además del suyo propio, creando así un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza. Prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

GTA SA deberá actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio y a los términos fijados por la institución financiera del exterior.

5.3. Confidencialidad

GTA SA guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, 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.

6. Buenas prácticas respecto a productos y servicios

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

6.1. Relacionamento con los clientes

Los servicios que **GTA SA** brindará al cliente serán encuadrados , en primer lugar, dentro de los términos y condiciones según la institución financiera del exterior elegida por el cliente; y en segunda instancia, bajo los lineamientos de actuación propios de su función y normativas vigentes , como así también a lo emanado en el Poder de Gestión otorgado por el cliente a **GTA SA** para la institución financiera del exterior. Se deberá brindar al cliente de manera completa, precisa y oportuna toda la información de los productos y servicios que **GTA SA** comercialice, 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 **GTA 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 de su cuenta en la institución financiera del exterior. Asimismo, **GTA SA** se compromete a comunicar, en forma oportuna, al cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en las condiciones de contratación, en la organización u comisiones de la institución financiera del exterior. En el tipo de relacionamiento que celebre con sus Clientes, **GTA SA** utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación del mismo.

GTA SA actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente. **GTA SA** evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente. Toda la información que **GTA SA** brinde respecto de su relacionamiento con el Cliente será siempre en idioma español. Respecto de la información y/o documentación provista por la institución financiera del exterior que se encuentran en idioma inglés, **GTA SA** procurará/solicitará obtener la misma en idioma español . En caso de no existir y/o por exigencia de la institución financiera del exterior del cliente se entregará en idioma inglés. Aquella información vinculada al relacionamiento entre **GTA SA** y el cliente se pondrá a disposición del cliente una copia de la misma. **GTA SA** recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de sus clientes, mediante un sistema de recepción de reclamos. Se deberá prestar especial atención a los reclamos o consultas de los clientes conforme el procedimiento de atención a reclamos adoptado por Acta de Directorio del 24 de junio de 2014 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.

6.2. Transparencia en la información

GTA SA en su función de asesoramiento de productos y servicios financieros entregará y/o informará con precisión y claridad toda la información relevante , modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados. El material publicitario, tanto de la institución financiera del exterior como la propia de **GTA SA**, deberá ser clara y no engañosa, en especial cuando se trate de servicios vinculados con depósitos, títulos

públicos o privados, fideicomisos, fondos comunes de inversión, acciones, productos estructurados y otros tipos de productos de inversión. Se deberá revisar que su divulgación sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados. **GTA SA** se compromete a:

- Proporcionar a los clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio , cargos, comisiones , tributos u otros importes necesarios para la adquisición, contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al cliente cuales son los requisitos básicos que **GTA SA** establece para acceder a un servicio o producto , incluyendo plazos estimados de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la institución financiera del exterior . En particular, 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 la institución financiera del exterior 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 financieros o servicios contratados.
- Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los servicios y productos , ya sea: Internet , vía telefónica, correo electrónico , etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- Cumplir con las responsabilidades fiduciarias, respetando las instrucciones de sus clientes, sus intereses y preferencias y aplicando honorarios y comisiones debidamente divulgados.

Asimismo, **GTA SA** implementará procedimientos para asegurar que el asesoramiento que se brinda a los clientes se encuadre de acuerdo al perfil de inversión determinado por el cliente y de acuerdo a los lineamientos generales fijados por **GTA SA** para tal fin.

Cuando se brinde asesoramiento a un cliente se deberá dejar evidencia del asesoramiento brindado. 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 , horizonte de inversión y su aversión 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.

6.3. Política de Comisiones

6.3.1. Comisiones

GTA SA informará los costos de los servicios de la institución financiera del exterior detallando comisiones, cargos, custodia, intereses, etc. por servicios realmente prestados o contratados, no correspondiendo aplicar aquellos que no hayan sido previamente informados al Cliente. Tampoco promocionarán los costos de los productos y servicios de forma tal que la información suministrada resulte engañosa para los Clientes. Todas las comisiones y/o gastos son detallados claramente en el extracto de cuenta provisto por la institución financiera del exterior. **GTA SA** informará al cliente que no percibe remuneración alguna por su gestión de asesoramiento sino que son percibidas en forma directa a través de la entidad financiera del exterior, según los acuerdos suscriptos con ellas.

6.3.2. Información al Cliente

GTA SA se compromete a entregar toda la información y/o documentación de la institución financiera del exterior al/los titulares de la cuenta que contemplen los términos y condiciones de contratación para la apertura de una cuenta de inversión.

GTA SA facilitará al Cliente, ante el requerimiento del cliente, una completa y exacta información sobre los movimientos, saldos y tenencias de su cuenta de inversión, en forma manual o brindándole acceso directo vía Internet al sitio de la institución financiera del exterior donde reside la cuenta de inversión del cliente.

Al momento de contratar el servicio de una cuenta de inversión en la institución financiera del exterior, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos bancarios - según la modalidad que el cliente elija - , liquidaciones, boletos de compra-venta concernientes a operaciones realizadas por éste, notificaciones de acciones corporativas y, todo según lo establecido por la normativa del país de la institución financiera del exterior.

En el caso de los extractos , liquidaciones o notificaciones que contengan vencimiento, la institución financiera del exterior se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el Cliente, según lo establecido por la normativa del país de la institución financiera del exterior..

GTA SA ofrecerá a los Clientes un servicio de atención remota (telefónica y/o por Internet), provisto por la institución financiera del exterior, donde podrán consultar sus cuentas de inversión, sus saldos y toda la información, condiciones y vencimientos de sus productos.

6.3.3. Protección de la relación con el cliente

Al momento de la contratación, **GTA SA** se compromete a informar a sus Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los activos/servicios que está adquiriendo. En el caso de cuentas de inversión con co-titularidad u orden a nombre de más de una persona física , al igual que para cuentas de inversión a nombre de una Persona Jurídica, **GTA SA** se compromete a informar las condiciones obligatorias para el uso de la firma conforme con la modalidad contratada por el Cliente y la establecida en la jurisdicción de la

institución financiera del exterior del cliente de acuerdo a las normativas que la comprenden.

6.4. Consideraciones especiales para las cuentas bancarias en las Instituciones Financieras del Exterior

6.4.1. Cuenta de inversión

La apertura de una cuenta de inversión en una institución financiera del exterior se considerará perfeccionada al momento que ésta le otorgue un Número de Cuenta. A partir de ese momento el cliente estará habilitado para realizar un depósito inicial o transferencia de activos financieros.

El Cliente podrán cerrar la cuenta de inversión en cualquier momento, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna. En caso que la institución financiera del exterior proceda el cierre de la cuenta de inversión – previsto en los términos y condiciones de la institución financiera del exterior, entregados al cliente - podrá enviar a los clientes a la última dirección informada, un cheque o giro en la moneda en la que la cuenta este nominada por el último saldo existente (previa deducción de los gastos correspondientes incluidos en el Tarifario de Comisiones). Las cuentas de inversión, por los saldos en efectivo no devengarán intereses alguno. Los retiros en efectivo de las cuentas de inversión serán realizados a través de giros o transferencias bancarias en la moneda que el cliente solicite , reservándose la entidad institución financiera del exterior la facultad de cumplir dichas órdenes, independientemente de que existan o no fondos en la Cuenta, siempre que tenga saldo o sobregiro aprobado y cumpla con los requisitos exigidos para realizar dicha operación. Los clientes podrán también realizar retiros de cualquier otra forma habilitada por la institución financiera del exterior, por ejemplo, en cajeros automáticos a través de una tarjeta de débito solicitada por el cliente y provista por la institución financiera del exterior. Por la transferencia bancaria la institución financiera del exterior cobrará una comisión y/o diferencia o prima de cambio que rija en ese momento en el mercado cambiario.

6.4.2. Débitos

La institución financiera del exterior no debitará de la cuenta de inversión importes por operaciones que no se correspondan con las que tenga en curso el Cliente y no hayan sido previamente concertadas/autorizadas por **GTA SA** de acuerdo al Poder de Gestión otorgado por el cliente. La institución financiera del exterior podrá efectuar débitos automáticos en concepto de comisiones, intereses, cargos, custodia ,etc de acuerdo a lo previsto en el Tarifario de la institución financiera del exterior y provisto por **GTA SA** al cliente. Los montos mínimos necesario exigible para la apertura de una cuenta de inversión en una institución financiera del exterior será el que fije dicha entidad y que **GTA SA** deberá informar al cliente al momento de la apertura.

7. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes

GTA 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 de **GTA SA** 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, los de **GTA SA** o la institución financiera del exterior y los del Cliente. El personal directivo desempeñará 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, el personal directivo deberá implementar procedimientos adecuados para resolver estos conflictos. Dichos procedimientos deberán asegurar que los intereses de los clientes estén protegidos. En especial, el personal directivo deberá evitar la creación de conflictos de interés al estructurar paquetes de remuneraciones o al establecer objetivos de venta que alienen la compraventa repetida de valores fuera de los perfiles de inversión definidos por el cliente para generar comisiones adicionales o la venta de productos inadecuados. Se deberán revisar los patrones de venta para controlar si existen evidencias de que se hayan realizado operaciones indebidas o fuera de rango del perfil de inversión por parte de algún funcionario de **GTA SA**. En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna. **GTA SA** contará con un sistema de atención de reclamos de clientes, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que ellos presenten. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud. **GTA SA** dará adecuada difusión a este servicio, tanto en el ámbito de la empresa como 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 integrará la nómina de personal superior de **GTA SA**.

8. Canales de Reporte

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de **GTA SA**. Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en **GTA 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 al Personal Directivo. Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

9. Sanciones.

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido por **GTA SA**, 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

10. Difusión

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de **GTA SA** para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en el local de **GTA SA**

11. Vigencia

El presente Código entra en vigencia a partir del 14 de julio de 2014 y se revisará con una frecuencia no menor a tres años.

12. Comunicaciones

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, **Global Trend Advisors SA** se pone a disposición para hacer llegar comentarios y/o consultas:

- Por fax las 24 horas al: **00 598 2 518 4973**
- Vía E-mail a: **info@globaltrendadvisors.com**
- Vía carta a: **Ruta 8, Km 17,500. Edificio 200, Oficina 208. Montevideo.(91600)**
- Vía telefónica al: **00 598 2518 2973**
- Vía Internet: **www.globaltrendadvisors.com**