



CÓDIGO DE BUENAS PRACTICAS

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 de resolución de diferencias con los clientes
6. Canales de reporte
7. Sanciones
8. Difusión
9. Vigencia
10. Registro de versiones

1. INTRODUCCIÓN

ASTRA tiene un fuerte compromiso por el cumplimiento de las leyes, normativas y regulaciones. En tal sentido, ASTRA 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 la empresa, 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 (Recopilación de Normas del Mercado de Valores), y elaborado en relación con el Código de Ética y otros códigos de amplio reconocimiento y uso difundidos en el ámbito nacional e internacional.

La reputación de ASTRA y el valor de su 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 el ASTRA 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 fomentar la confianza de nuestros clientes y reguladores, ajustándose a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de nuestros negocios.

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

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de ASTRA, así como a los miembros del Directorio y el Personal Superior.

Es obligación de los empleados de ASTRA 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 a la Dirección.

A los efectos de este Código, el término "Cliente" se aplica a todo aquel que mantenga una relación contractual con ASTRA.

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

Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

3. PRINCIPIOS BASICOS QUE RIGEN LA RELACION 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, ASTRA 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. Se deberá revisar que la divulgación de los distintos productos o servicios sea correcta, adoptando diversos mecanismos de comunicación para evitar que cualquier interpretación u omisión pueda conducir a errores de cualquier naturaleza, en especial con

respecto a los riesgos involucrados en el uso de los productos o servicios contratados.

3.2. Veracidad y Diligencia

ASTRA 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.

La empresa 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, ASTRA 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.

3.3. Confidencialidad

ASTRA 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.

4. BUENAS PRACTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

ASTRA 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.

4.1. Relacionamiento con clientes

Los servicios que se brindarán al cliente deberán confirmarse por escrito, donde se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por la empresa 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, 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 la empresa 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.

Asimismo, ASTRA se compromete a comunicar, en forma oportuna, al cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el servicio contratado. En particular, informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes.

En los contratos que celebre con sus Clientes, ASTRA utilizará un lenguaje claro y accesible, con una adecuada utilización de diagramación y elementos gramaticales, a efectos de facilitar la lectura e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, ASTRA 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, ASTRA evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Los contratos y las distintas informaciones que ASTRA brinde al Cliente serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso, se admitirá que el contrato esté redactado en otro idioma.

ASTRA 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

En todas las actividades relacionadas con productos y servicios que se trasladen mediante determinadas comunicaciones u ofertas a sus clientes, ASTRA informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

El material publicitario deberá ser claro y no engañoso, y se deberá revisar que su divulgación sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

ASTRA 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 y todos los cargos (comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del servicio respectivo.
- Comunicar al cliente cuales son los requisitos básicos que la empresa establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de un tercero. 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 ASTRA 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 contratados.
- Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: Internet, correo electrónico, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- Cumplir con las responsabilidades fiduciarias, respetando las instrucciones de sus clientes, respetando sus intereses y preferencias, y aplicando honorarios y/o comisiones debidamente divulgados.

ASTRA contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los clientes toda la información necesaria, cumpliendo así con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país - www.astraip.com/es

Asimismo, ASTRA implementará procedimientos para asegurar que el asesoramiento que se brinda a los clientes sea adecuado de acuerdo al perfil de riesgo determinado por las herramientas de uso de la empresa. Cuando se brinde asesoramiento a un cliente, deberá contemplarse los siguientes aspectos:

- Se deberá dejar evidencia del asesoramiento brindado.
- Se explicitará en forma detallada las actividades que deberá realizar la empresa, así como las responsabilidades que asume cada una de las partes;
- 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.

- El asesoramiento tendrá que ser adecuado para el cliente de acuerdo al perfil de riesgo determinado por las herramientas de uso en la empresa.

4.3. Funcionamiento de los productos y servicios

4.3.1. Comisiones y cargos

- ASTRA 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 asesorará y/o promocionará costos de productos y servicios de forma tal que la información suministrada resulte engañosa para los Clientes.
- En el caso de que las tarifas pactada tengan variaciones, ASTRA se compromete a informar los cambios con claridad y en los medios seleccionados oportunamente por el Cliente;
- Todas las comisiones y/o gastos a aplicar sobre los servicios, se detallarán claramente en la propuesta de servicios que se entrega al cliente al momento de iniciar su relación con ASTRA.

4.3.2. Información al Cliente

- ASTRA se compromete a brindar y/o facilitar el acceso al Cliente a una completa y oportuna información sobre los movimientos y saldos de sus productos o valores.
- ASTRA se compromete a incluir en los medios habituales de comunicación y en particular en aquellos seleccionados por el propio Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que componen los movimientos ordenados o canalizados por la empresa.
- Al momento de contratar los servicios, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los informes concernientes a su

operativa, según lo especificado en la normativa vigente y a las prácticas de la profesión.

4.3.3. Cancelación del Servicio

En los casos en que ASTRA decida cancelar el servicio y resolverlo conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, lo deberá comunicar previamente al Cliente como está estipulado en el contrato.

5. MECANISMOS PARA RESOLUCION DE DIFERENCIAS CON CLIENTES

ASTRA 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 la empresa y los del Cliente.

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

En especial, los Directores deberán evitar la creación de conflictos de interés al estructurar remuneraciones o al establecer objetivos de venta que alienen la compraventa repetida de valores fuera de los perfiles de riesgo, 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 han ejercido presiones indebidas sobre el personal de ventas.

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

ASTRA 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 para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

ASTRA dará adecuada difusión a este servicio, 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.

Este servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de personal superior de ASTRA.

6. CANALES DE REPORTE

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de ASTRA.

Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en la empresa 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 la Dirección.

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, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido en el Código de Conducta de ASTRA, 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. DIFUSION

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de ASTRA 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 ASTRA.

9. VIGENCIA

El presente Código tiene vigencia a partir de su aprobación en el Directorio y se revisará con una frecuencia no menor a tres años.

La responsabilidad de su revisión y actualización corresponde al Presidente del Directorio de ASTRA.

10. REGISTRO DE VERSIONES

Fecha	Versión y principales cambios
30 jun 2014	Versión 01 – Descripción general del CODIGO DE BUENAS PRACTICAS