

CÓDIGO DE NORMAS DE CONDUCTA Y PROTECCIÓN A LA PERSONA INVERSORA

I. ALCANCE.

El presente Código de Normas de Conducta y Protección a la Persona Inversora (en adelante, “Código”) ha sido confeccionado de conformidad a lo dispuesto de las Normas de la Comisión Nacional de Valores (N.T. 2013), cuya implementación se hace con la intención de establecer un marco de referencia que contribuya a unificar criterios de conducta internos que permitan optimizar la actuación de la Entidad y generar lazos más estrechos con el público inversor.

Este documento complementa y forma parte integrante del Código de Conducta Institucional del Banco de La Pampa SEM, en lo que se refiere específicamente a su actuación como Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Propio (ALyC y AN Propio). En este sentido, el Banco de La Pampa brinda a su clientela el servicio de negociación y de liquidación y compensación de operaciones de compra/venta de valores negociables en función de las instrucciones recibidas, en los mercados en que se encuentre adherido.

Tiene por objetivo cubrir las normas de la CNV indicadas en el Título VII, Capítulo II, Sección XI, artículo 35 y las previstas en el Título XII, Capítulo II, Sección III, artículo 6. En este sentido, prevé normas específicas dirigidas a la prevención, detección, control y sanción de las conductas contrarias a la transparencia, al deber de lealtad y diligencia frente a las personas inversoras y demás participantes en los mercados.

I.1. Personas comprendidas.

El presente Código es de aplicación a quienes integran los órganos de administración y fiscalización, y a todo el personal de la organización en el cumplimiento de sus funciones, tanto en su actuación como agentes para cartera propia como por cuenta de terceras personas.

I.2. Conocimiento y aplicación.

La totalidad de la plantilla tiene la obligación de conocer el contenido del presente Código y sus actualizaciones, dar cumplimiento efectivo del mismo y colaborar con su aplicación.

I.3. Vigencia.

“Sobre el uso del lenguaje no binario en las comunicaciones del BLP”

El uso de un lenguaje que no discrimine y que permita visibilizar todas las identidades de género es un compromiso institucional del Banco de La Pampa. A su vez quienes hemos realizado esta publicación reconocemos la influencia del lenguaje sobre las ideas, los sentimientos, los modos de pensar y los esquemas de valoración. En este documento se ha procurado evitar el lenguaje sexista y binario adoptando la estrategia denominada “Lenguaje No Binario Indirecto”. Se aclara que se mantuvieron las formas de escritura originales de los textos citados o referidos. Esta revisión respeta los lineamientos de la Resolución N° 308/2020 del BCRA y Guía de Lenguaje No Binario para las comunicaciones del Banco de La Pampa SEM.

Última revisión/redacción de este documento en lenguaje no binario indirecto: 28 de diciembre de 2021.

Las normas expuestas en el presente Código tendrán vigencia a partir del día 01 de Julio de 2014 o en su defecto, cuando el ente regulador disponga la autorización para actuar a esta sociedad en el ámbito de Ley 26.831 y reglamentaciones complementarias.

II. OBLIGACIONES PROPIAS DE LAS PERSONAS COMPRENDIDAS Y PROTECCIÓN A LA PERSONA INVERSORA.

Quienes se mencionan en el punto I.1. del presente Código, tienen como obligación:

- 1) Observar la conducta y decoro para con las autoridades del Organismo de Contralor y del Mercado en el que actúen.
- 2) Tener un conocimiento de la clientela que les permita evaluar su experiencia y objetivos de inversión, adecuando sus servicios a tales fines y arbitrando las medidas y procedimientos necesarios.
- 3) Actuar para con la persona comitente con honestidad, imparcialidad y profesionalidad, de manera leal y transparente, en todo lo referente a las diferentes operaciones ofrecidas en el mejor interés de esta, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- 4) Informar a la persona comitente de manera clara y precisa acerca de aquellas operaciones que el ALyC y AN Propio pueda concertar, suministrándole conocimientos necesarios al momento de la toma de decisión.
- 5) Otorgar a la persona comitente información relacionada con las operaciones que se concertarán por su cuenta y orden. Dicha información, deberá contener datos certeros acerca de plazos, modos, tiempo de concertación y vencimiento.
- 6) Guardar reserva y confidencialidad de toda información relativa a sus comitentes, en los términos del art. 53 de la Ley N° 26.831: "*Quedarán relevados de esta obligación por decisión judicial dictada en cuestiones de familia y en procesos criminales vinculados a esas operaciones o a terceros relacionados con ellas, así como también cuando les sean requeridas por la Comisión Nacional de Valores, el Banco Central de la República Argentina, la Unidad de Información Financiera y la Superintendencia de Seguros de la Nación en el marco de investigaciones propias de sus funciones*".
- 7) Ejecutar con celeridad las órdenes recibidas por sus comitentes
- 8) No anteponer operaciones para cartera propia cuando tengan pendiente de concertación órdenes de integrantes de su clientela en las mismas condiciones.
- 9) Guardar confidencialidad sobre la información sensible a la que tengan acceso en el uso de sus funciones. Esta obligación seguirá vigente aún después del cese de su vinculación con la organización.
- 10) Abstenerse de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para sus comitentes.
- 11) Evitar privilegiar a cualquiera de las partes, en caso de conflictos de intereses entre clientela. Cuando se trate de la cartera propia deberán salvaguardar el interés de su comitente.
- 12) Poner en práctica medidas que permitan un adecuado control del acceso a la información sensible, como así también a la documentación u otros soportes en que este contenida.

- 13) Abstenerse de realizar prácticas que falseen la libre formación de precios o provoquen una evolución artificial de las cotizaciones.

III. CUERPO DOCUMENTAL INTERNO Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Banco de la Pampa SEM cuenta con procesos y procedimientos internos que regulan el accionar de las personas comprendidas en todos los aspectos relacionados con su rol de ALyC y AN propio. En cada uno de ellos se encuentran claramente definidos los controles a efectuar para mitigar los riesgos identificados y lograr una correcta ejecución de las tareas y el cumplimiento de todos los principios y valores expuestos en el presente Código.

La revisión del cumplimiento de los procesos y procedimientos, así como los principios generales, valores y conductas especialmente exigidas y prohibidas está a cargo de las personas comprendidas, de la auditoría interna y de la persona agente de cumplimiento regulatorio, quienes verifican el cumplimiento de los procesos y procedimientos internos vigentes de acuerdo con el alcance de las tareas a realizar para cada ciclo.

La información es un recurso que, como el resto de los activos, tiene un valor para la entidad y, por consiguiente, debe ser debidamente protegida. El Banco de la Pampa SEM en cumplimiento de las normas vigentes posee sistemas de información acordes con las necesidades de los procesos de negocios.

Adicionalmente, con el objetivo de mantener los niveles de seguridad necesarios, la entidad gestiona la seguridad de la información estableciendo los requerimientos necesarios y definiendo las medidas efectivas de prevención y control que garanticen la protección de tales activos, de manera que se preserven los principios de la información y se minimice todo tipo de interrupción en su procesamiento, asegurando la continuidad de los negocios.

IV. DERECHOS DE LAS PERSONAS INVERSORAS.

Se encuentran contemplados en las reglamentaciones vigentes de los diversos Organismos de contralor (Banco Central de la República Argentina, Comisión Nacional de Valores, etc., según corresponda en cada caso) entre los cuales se destacan:

- a) A firmar un convenio de apertura de cuenta custodia, donde se establezcan los derechos y obligaciones de las partes;
- b) A que el Banco confirme a quien invierta las operaciones ejecutadas por su cuenta, o de explicación de las razones que imposibilitaron o alteraron sus instrucciones;
- c) A exponer quejas o denuncias por escrito ante el Banco;
- d) A recibir del Banco un servicio honesto, imparcial, profesional, diligente y leal en el mejor interés de las personas inversoras;

- e) A que el Banco ponga a disposición toda información que, siendo de su conocimiento y no encontrándose amparada por el deber de reserva, pudiera tener influencia directa y objetiva en la toma de decisiones de quien invierta;
- f) A que el Banco ejecute con celeridad las órdenes recibidas, en los términos que ellas fueron impartidas;
- g) Cualquier otra prerrogativa como clientela que tenga su correlato en una obligación del Banco. Al respecto en los apartados IV a VI del presente Código se detallan los principales deberes y conductas prohibidas para las personas comprendidas.

V. PRINCIPIOS GENERALES Y VALORES.

Este Código establece los valores y principios rectores de la conducta que deben observar las personas comprendidas del Banco de la Pampa SEM respecto a las que invierten para asegurar la leal y diligente actuación y prevenir, fiscalizar y sancionar conductas contrarias a los deberes de ética comercial hacia estas y demás participantes de los mercados.

Ética comercial: Deben actuar con ética comercial como principio general y como guía de sus conductas.

Honradez y Buena Fe: Su actuación debe estar siempre fundada en la honestidad, integridad, diligencia, imparcialidad, probidad y buena fe. Esto supone una posición que lleva implícita la plena conciencia de no engañar, perjudicar, ni dañar; y la convicción que en las transacciones no debe existir desvirtuación alguna que atente contra la credibilidad de los mercados y el prestigio de esta Entidad.

Deber de Reserva: Deben guardar estricta reserva de toda información relacionada con los negocios de su clientela, salvo en aquellos casos en que dicha información sea de dominio público o que exista un requerimiento expreso, fundado y motivado por autoridad competente. Asimismo, en el marco de las obligaciones impuestas por las normas vigentes, quienes en razón de su cargo o actividad tengan información acerca de un hecho no divulgado públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables, o el curso de su negociación en los mercados, deberá guardar estricta reserva y abstenerse de negociar hasta tanto dicha información tenga carácter público.

Deber de Lealtad y Diligencia: Deben observar una conducta profesional ejemplar, actuando en todo momento en forma leal y diligente frente a su clientela y demás participantes en el mercado, evitando toda práctica que pueda inducir a engaño, que de alguna forma vicie el consentimiento de su contraparte, o que pueda afectar la transparencia, estabilidad, integridad o reputación del mercado. Asimismo, deben otorgar prioridad al interés de sus inversionistas y abstenerse de actuar en caso de advertir conflicto de intereses.

VI. CONDUCTAS ESPECIALMENTE EXIGIDAS.

VI.1. Asegurar la lealtad en la ejecución de las órdenes dadas por las personas inversoras

Las personas comprendidas, respecto de quienes las contraten, deben prestar un servicio profesional observando una conducta ejemplar y actuando en todo momento en forma leal y diligente con estas y demás participantes en los mercados; y ejecutar con celeridad las órdenes recibidas, en los términos en que fueron impartidas. Ante situaciones conflictivas debe prevalecer el interés de quienes inviertan sobre los propios y los de la Entidad que representan, otorgando absoluta prioridad a su clientela en la compra y venta de valores negociables.

En virtud de esa lealtad, el Banco deberá tener un conocimiento de su clientela que les permita evaluar su experiencia y objetivos de inversión, y adecuar sus servicios, arbitrando los medios y procedimientos necesarios. Para ello realizará a cada potencial persona inversora (con excepción de las calificadas), sin cargo alguno, un cuestionario para determinar su perfil de riesgo o nivel de tolerancia al riesgo. En caso de advertirse como inadecuada alguna inversión ordenada en base al perfil de riesgo confeccionado, se notificará a la contraparte sin que ello represente impedimento alguno para que esta reafirme su decisión, y por ende, se concrete la operación.

El mercado de capitales por su naturaleza liberal está sujeto a variaciones permanentes de precios y volúmenes que responden a motivaciones de naturaleza objetiva y subjetiva, incluyendo datos y expectativas cuyo conocimiento resulta difícil y hasta imposible de lograr. Por ello, se caracteriza como volátil y de riesgo, particularidades que pueden resultar más elevadas si son comparadas con inversiones de otra naturaleza, de índole financiera o no, en las cuales la persona puede libremente optar por invertir sus ahorros y capital.

Las operaciones efectuadas se registrarán de acuerdo a las disposiciones vigentes distinguiendo claramente cuando la entidad opere bajo la modalidad contractual de la comisión o bajo la modalidad de la compraventa mercantil realizada a nombre propio. Asimismo el Banco entregará diariamente a sus comitentes los boletos de las operaciones instruidas y concertadas para su control.

VI.2. Prevenir y reprimir la manipulación del mercado y el fraude

Las personas comprendidas deberán abstenerse de realizar, y deberán denunciar inmediatamente en caso de tomar conocimiento, cualquier acto tendiente a afectar artificialmente la formación de precios, cotización, liquidez o volumen negociado de uno o más títulos valores u otras especies admitidas a la cotización en los Mercados. Quedan incluidas en esta figura aquellas transacciones en las que no se produzca, más allá de su apariencia, la transferencia de los títulos valores, derechos, así como las efectuadas con el propósito de crear la apariencia falsa de existencia de oferta y demanda o de un mercado activo, aun cuando se produzca efectivamente la transferencia de los títulos valores o derechos.

Mismo comportamiento deberán tener ante cualquier acto que conlleve a la inducción a error a cualquier participante en los mercados y a quienes inviertan, debiendo considerarse dentro de ellas a toda declaración falsa producida con conocimiento de su carácter inexacto o engañoso o que razonablemente debiera ser considerada como tal, como a toda omisión de la información esencial susceptible de inducir a error por quienes se encuentran en la obligación a prestarla.

Banco de la Pampa SEM, en su carácter de agente registrado ante la CNV, informará en forma inmediata, a través de la autopista de información financiera todo hecho o situación que, por su importancia, sea apto para afectar en forma sustancial la colocación de los valores negociables, el curso de su negociación, o el desenvolvimiento de su actividad.

VI.3. Prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo

Las personas comprendidas deberán abstenerse de realizar, y deberán denunciar inmediatamente en caso de tomar conocimiento, cualquier acto en el que exista la sospecha de tener vinculación con el lavado de dinero o el financiamiento al terrorismo.

VI.4. Deber de confidencialidad

Las personas comprendidas están obligadas a guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tengan acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus funciones, independientemente de que el asunto haya sido calificado o no como confidencial por su autoridad jerárquica inmediata salvo que cuenten con autorización para ello.

VI.5. Deber de no discriminación

Las personas comprendidas deben actuar con legalidad, justicia e imparcialidad en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminar en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a persona física o jurídica alguna, sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

VI.6. Deber de actuar con transparencia y evitar el conflicto de intereses

Las personas comprendidas deben actuar en todo momento con absoluta transparencia y abstenerse de participar en cualquier proceso decisorio que pueda comprometer su criterio o dar ocasión de duda sobre su imparcialidad y conducta ética. De igual forma, deberán abstenerse de participar en el proceso decisorio cuando esa vinculación exista respecto a su cónyuge, familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive o de una persona asociada. Al respecto, deben tener a disposición de su clientela toda información que, siendo de su conocimiento y no encontrándose amparada por el deber de reserva, pudiera tener influencia directa y objetiva en la toma de decisiones.

VI.7. Deber de denuncia

Las personas comprendidas están obligadas a denunciar cualquier infracción a las normas vigentes o a los códigos de protección a la persona inversora y de ética de la Entidad. La denuncia podrá plantearse de manera verbal o por escrito y contendrá una relación clara de los hechos, circunstancias, nombres y apellidos y puestos que ocupan quienes se indican como responsables de la autoría, complicidad o encubrimiento, así como cualquier medio legal de prueba que contribuya a su comprobación, esclarecimiento o que pudiera aportar durante la investigación. La denuncia puede presentarse ante la Auditoría Interna o ante la Gerencia de Recursos Humanos o en su caso ante el Directorio. Quien denuncia no contrae obligación que le ligue al proceso de investigación ni incurre en responsabilidad penal alguna.

VI.8. Deber de colaboración

Las personas comprendidas sometidas a un procedimiento de investigación interno o externo tienen el deber de colaborar, pudiendo la conducta observada durante el procedimiento constituir un elemento de convicción corroborante de las pruebas, para decidir la apertura de sumario.

VII. CONDUCTAS PROHIBIDAS.

Las siguientes conductas se consideran prohibidas para las personas comprendidas:

- Actuar en beneficio propio en detrimento de las personas inversoras o del resto de las partes participantes en los mercados.
- Realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, utilizando información privilegiada.
- Inducir a engaño o propender a viciar el consentimiento de sus contrapartes o demás participantes en los mercados.
- Participar de operaciones en las que exista la sospecha que puedan estar relacionadas con el lavado de dinero o el financiamiento al terrorismo.
- Favorecer a terceras partes por las actividades de su competencia u obstruir negociaciones que se encuentren dentro del giro ordinario de los negocios por causa de enemistad.
- Divulgar información relacionada con los negocios de quienes inviertan.
- Utilizar el nombre de la Entidad para obtener beneficios o concesiones personales bajo cualquier circunstancia.
- Intervenir en la oferta pública en cualquier calidad que requiera autorización previa, de no contar con ella.
- Comprar, vender o realizar cualquier tipo de operación sobre títulos valores u otras especies, que por sus características debieran contar con autorización de oferta pública y no la hubieren obtenido al momento de la transacción.
- Realizar operaciones no autorizadas expresamente por la CNV y los Mercados sobre títulos valores y otras especies.
- Atribuirse valores negociables o contratos de futuros y opciones cuando tengan pendientes de concertación órdenes de compra de su clientela emitidas en idénticas o mejores condiciones.
- Anteponer la venta de valores negociables o de contratos de futuros y opciones de su cartera propia, cuando tengan pendientes de concertación órdenes de venta de su clientela en idénticas o mejores condiciones.
- Aplicar órdenes de su clientela o hacer uso de su cartera propia frente a ella, sin previo cumplimiento de lo dispuesto de exposición del valor negociable ante los mercados.
- Multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para su clientela, o de incurrir en conflicto de intereses (en caso de existir conflicto de intereses entre su cartera, se deberá evitar privilegiar a cualquiera de las partes en particular).
- Realizar prácticas o conductas que pretendan o permitan la manipulación de precios o volúmenes de los valores negociables, futuros u opciones negociados en los mercados.
- Realizar cualquier práctica o conducta susceptible de defraudar a cualquier persona física o jurídica participante en el mercado.
- Efectuar la incorrecta adjudicación de sumas de dinero ingresadas y administradas.
- Aplicar cargos ni comisiones que no estén expresamente contemplados en la grilla de comisiones de la Entidad debidamente notificada a la persona inversora.
- Realizar todo acto u omisión, de cualquier naturaleza, que afecte o pueda afectar la transparencia en el ámbito de la oferta pública.

– Asimismo están prohibidas todas aquellas conductas o actos contrarios a los principios generales y valores previstos en los Códigos de normas de conducta y Protección a la Persona Inversora y de Conducta de la Entidad así como todos aquellos actos no previstos en las normas y procedimientos específicos vigentes.

VIII. RÉGIMEN DE SANCIONES APLICABLES.

La violación de este Código implicará la aplicación, a las personas comprendidas de las medidas disciplinarias establecidas en las disposiciones sobre régimen sancionatorio, correspondientes a la Política de Recursos de Humanos de la entidad.

IX. NORMAS E INSTRUCTIVOS PARA LA APERTURA DE CUENTAS.

- 1) En el acto de apertura de cuentas hará saber a la persona comitente que se encuentra facultada a operar con cualquier agente intermediario inscripto en los registros de CNV, cuyo listado se encuentra a disposición en la página www.cnv.gov.ar y que la elección, corre por su cuenta y responsabilidad.
- 2) La persona comitente tendrá derecho a retirar los saldos a favor en sus cuentas en cualquier momento como así también solicitar el cierre de la misma. El ALyC y AN Propio podrá unilateralmente decidir el cierre de su cuenta, debiendo en este caso, notificar a la contraparte con una antelación de 72 horas. En cualquier caso, el cierre de la cuenta, implica liquidar las operaciones pendientes y cancelar todas sus obligaciones y entregar el saldo, en caso que lo hubiera a su titular.
- 3) El ALyC y AN Propio podrá ante cualquier incumplimiento por parte de la persona comitente, disponer el cierre de la cuenta, debiendo liquidar las operaciones pendientes y entregar el saldo, en caso que lo hubiera, a quien sea titular o cualquier cotitular. La decisión de cierre de cuenta deberá ser notificada dentro de las 48 horas de llevarse a cabo el cierre de la misma.
- 4) El ALyC y AN Propio previo a la apertura de una cuenta comitente, exigirá a quien invierta copia del Documento Nacional de Identidad o Pasaporte en caso de personas extranjeras, para agregarlo al legajo correspondiente, además del cumplimiento de las normas de apertura de cuenta según lo establecido en el Título VII y los Anexos I, II y III, principalmente en lo referido al contenido mínimo del convenio de apertura de cuentas y de la Unidad de Información Financiera (UIF - Ley N° 25.246).
- 5) La apertura de una cuenta comitente implica autorizar al ALyC y AN Propio a operar por cuenta y orden. En este caso, la persona comitente acepta que las órdenes podrán ser en forma personal o a través de los diferentes medios de comunicación autorizados por la normativa vigente. En caso de sólo aceptar las órdenes verbales, se deberá comunicar a quien oficie como agente intermediario.
- 6) En las autorizaciones que se efectúen a terceras partes, se deberá especificar en forma clara y detallada el alcance, límites y acciones otorgadas.
- 7) El ALyC y AN Propio deberá tener a la vista del público una tabla de aranceles, derechos de mercado y demás gastos que demanden la apertura de cuentas, depósitos de valores negociables en Agentes de Custodia y Registro y operaciones realizadas, o en su caso una nota que contenga dicha información. En éste último

caso se deberá dejar constancia de su recepción. Misma información deberá encontrarse publicada en la página web del ALyC y AN Propio y de la CNV.

- 8) Por cada una de las operaciones realizadas, el ALyC y AN Propio deberá entregar a la persona comitente un boleto que cumpla con las exigencias de la reglamentación vigente.
- 9) Por cada uno de los ingresos y egresos de dinero o valores negociables efectuados, el ALyC y AN Propio deberá extender los comprobantes de respaldo correspondientes.

X. ACTUALIZACIÓN, DIVULGACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN A LA PERSONA INVERSORA.

El Directorio de Banco de La Pampa SEM, en su conjunto y en ejercicio de sus funciones ha aprobado el Código de Normas de Conducta y Protección a la Persona Inversora, el que será distribuido mediante mail dirigido a todas las personas comprendidas. Cada una de ellas, deberá dejar constancia por escrito de su recepción y del compromiso adquirido para su cumplimiento, suscribiendo copia del mismo y remitiéndolo a la Gerencia de Recursos Humanos.

Quienes ingresen a la organización con posterioridad a la aprobación, deben suscribir dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o contratación. Esta normativa está integrada al sistema de control interno y los diferentes contenidos documentales del Banco de la Pampa SEM y se encuentran en concordancia en sus funciones, procedimientos y mecanismos de control.

Este texto deberá ser exhibido en la página web del Banco, para conocimiento tanto de la clientela como de las personas comprendidas.