

CÓDIGO DE NORMAS DE CONDUCTA Y PROTECCIÓN AL INVERSOR

I. ALCANCE.

El presente Código de Normas de Conducta y Protección al Inversor (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 con una mayor transparencia y generar lazos más estrechos con el público inversor.

El presente Código complementa y forma parte integrante del Código de Conducta Institucional del Banco de La Pampa S.E.M., 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, Banco de La Pampa S.E.M. brinda a sus clientes el servicio de negociación y de liquidación y compensación de operaciones de compra/venta de valores negociables en función de las instrucciones recibidas de los mismos, en los mercados en que se encuentre adherido.

El presente Código específicamente tiene por objetivo cubrir las normas de la C.N.V. 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 los inversores y demás participantes en los mercados.

I.1. Personas sujetas.

El presente Código es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y fiscalización, y a todos los empleados de la organización en el cumplimiento de sus funciones, tanto en su actuación como agentes para cartera propia como por cuenta de terceros.

I.2. Conocimiento y aplicación.

Todas las personas sujetas tienen 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.

Las normas expuestas en el presente Código tendrán vigencia a partir del día 01 de Julio de 2014 o en su defecto, cuando el 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 SUJETAS Y PROTECCIÓN AL INVERSOR.

Las personas sujetas que se mencionan en el punto I.1. del presente Código, tienen como obligación:

- 1) Observar la conducta y decoro que se consideran propios de un buen hombre de negocios para con las autoridades y funcionarios del Organismo de Contralor y del Mercado en el que actúen.
- 2) Tener un conocimiento de los clientes que les permita evaluar su experiencia y objetivos de inversión, adecuando sus servicios a tales fines y arbitrando las medidas y procedimientos necesarios a esos efectos.
- 3) Actuar para con el 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 los mismos, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- 4) Informar al 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) Otorgarle al comitente información relacionada con las operaciones que se concertarán por cuenta y orden de los mismos. Dicha información, deberá contener datos certeros acerca de plazos, modos, tiempo de concertación, vencimiento.
- 6) Guardar reserva y confidencialidad de toda información relativa a cada uno de 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) Las personas sujetas ejecutarán con celeridad las órdenes recibidas de los comitentes
- 8) Las personas sujetas no antepondrán operaciones para cartera propia cuando tengan pendiente de concertación órdenes de clientes en las mismas condiciones.
- 9) Las personas sujetas deberán guardar confidencialidad sobre la información sensible a la que tengan acceso con el uso de sus funciones. Esta obligación seguirá vigente aún después del cese de su vinculación con la organización.
- 10) El Agente se abstendrá de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para los comitentes.
- 11) En caso de conflictos de intereses entre clientes, el ALyC y AN Propio deberá evitar privilegiar a cualquiera de ellos. Cuando se trate de la cartera propia deberán salvaguardar el interés del comitente.
- 12) El Agente pondrá 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 la misma este contenida.
- 13) Las personas sujetas se abstendrán 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 S.E.M cuenta con procesos y procedimientos internos que regulan el accionar de las personas sujetas en todos los aspectos relacionados con su rol de Agente de liquidación y compensación y agente de

negociación propio. En cada uno de ellos se encuentran claramente identificados 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 sujetas, de la auditoría interna y del agente de cumplimiento regulatorio, los cuales 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. Banco de la Pampa S.E.M. 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 para ello y definiendo las medidas efectivas de prevención y control que garanticen la protección de tales activos, de manera tal 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 LOS INVERSORES.

Los derechos de los inversores, y especialmente de los pequeños inversores minoristas no profesionales que participan en el mercado de capitales, 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) El derecho a firmar un convenio de apertura de cuenta custodia, donde se establezcan los derechos y obligaciones de las partes;
- b) el derecho a que el Banco confirme al Cliente las operaciones ejecutadas por su cuenta, o de explicación de las razones que imposibilitaron o alteraron las instrucciones del Cliente;
- c) el derecho a exponer quejas o denuncias por escrito ante el Banco;
- d) el derecho a recibir del Banco un servicio con honestidad, imparcialidad, profesionalidad, diligencia y lealtad en el mejor interés de los inversores;
- e) el derecho a que el Banco ponga a su disposición toda información que, siendo de conocimiento del Agente y no encontrándose amparada por el deber de reserva, pudiera tener influencia directa y objetiva en la toma de decisiones del inversor;
- f) el derecho a que el Banco ejecute con celeridad las órdenes recibidas, en los términos que ellas fueron impartidas;

g) cualquier otro derecho del Cliente 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 los sujetos comprendidos.

V. PRINCIPIOS GENERALES Y VALORES.

Este Código de Normas de Conducta y Protección al Inversor establece los valores y principios rectores de la conducta que deben observar los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. respecto de los inversores, todo ello dirigido a asegurar la leal y diligente actuación de los sujetos y prevenir, fiscalizar y sancionar conductas contrarias a los deberes de ética comercial hacia el inversor y demás participantes de los mercados.

Ética comercial: Los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. 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 debiendo actuar como lo haría un buen hombre de negocios. Esto supone una posición de honradez que lleva implícita la plena conciencia de no engañar, perjudicar, ni dañar, y la convicción de que en las transacciones no deben existir desvirtuaciones que atenten contra la credibilidad de los mercados y el prestigio de esta Entidad. Así pues, los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. deben actuar con honestidad, imparcialidad, profesionalidad, diligencia y lealtad en el mejor interés de los clientes.

Deber de Reserva: los sujetos comprendidos deben guardar estricta reserva de toda información relacionada con los negocios de sus clientes, 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, los sujetos comprendidos que en razón de su cargo o actividad tengan información acerca de un hecho no divulgado públicamente y que por su importancia sea apto para afectar la colocación de valores negociables, o el curso de su negociación en los mercados, deberá guardar estricta reserva al respecto y abstenerse de negociar hasta tanto dicha información tenga carácter público.

Deber de Lealtad y Diligencia: los sujetos comprendidos deben observar una conducta profesional ejemplar, actuando en todo momento en forma leal y diligente frente a sus clientes y demás participantes en el mercado, evitando toda práctica que pueda inducir a engaño, o 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 clientes 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 los inversores

Los sujetos comprendidos, respecto de los terceros que contraten con él, deben prestar un servicio profesional observando una conducta ejemplar y actuando en todo momento en forma leal y diligente con los inversores y demás participantes en los mercados, y ejecutar con celeridad las órdenes recibidas, en los términos en que ellas fueron impartidas. Deberán tener especialmente en cuenta que ante situaciones conflictivas debe prevalecer el interés de los inversores sobre los propios y los de la Entidad que representan, otorgando absoluta prioridad al interés de sus clientes en la compra y venta de valores negociables.

En virtud de esa lealtad en su actuación, el Banco deberá tener un conocimiento de los clientes que les permita evaluar su experiencia y objetivos de inversión, y adecuar sus servicios a tales fines, arbitrando los medios y procedimientos necesarios a estos efectos. Para ello realizará en forma particular a cada potencial inversor (con excepción de los calificados), sin cargo alguno, un cuestionario con la finalidad de determinar su perfil de riesgo y/o nivel de tolerancia al riesgo. En caso de advertirse como inadecuada alguna inversión ordenada por el inversor en base al perfil de riesgo confeccionado, se notificará al mismo sin que ello represente impedimento alguno para que el inversor reafirme su decisión, y por ende, se concrete la operación.

El mercado de capitales por su naturaleza de libre mercado está sujeto a variaciones permanentes de precios y volúmenes que responden a motivaciones de naturaleza objetiva y también subjetiva, incluyendo datos y expectativas cuyo conocimiento resulta difícil y hasta imposible de lograr, por lo que constituye de por sí un mercado volátil y de riesgo, características que pueden resultar más elevadas si son comparadas con inversiones de otra naturaleza, de índole financiera o no, en las cuales el inversor 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

Los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. 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.

Asimismo, deberán abstenerse de realizar, y deberán denunciar inmediatamente en caso de tomar conocimiento, cualquier acto que conlleve a la inducción a error a cualquier participante en los mercados y a los inversores, 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 obligados a prestarla.

Banco de la Pampa S.E.M., 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

Los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. 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

Los sujetos comprendidos están obligados 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 el superior, salvo que estén autorizados para ello.

VI.5. Deber de no discriminación

Los sujetos comprendidos 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

Los sujetos comprendidos 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 a cualquier persona razonablemente objetiva. De igual forma, deberán abstenerse de participar en el proceso decisorio cuando esa vinculación exista respecto a su cónyuge, hermano, ascendiente o descendiente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive o de un socio. Al respecto, deben tener a disposición de sus clientes 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

Los sujetos comprendidos están obligados a denunciar cualquier infracción a las normas vigentes o a los códigos de protección al inversor 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 los presuntos autores, cómplices o encubridores, 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 la Dirección. El denunciante no contrae obligación que le ligue al proceso de investigación ni incurre en responsabilidad penal alguna.

VI.8. Deber de colaboración

Los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. sometidos a un procedimiento de investigación interno o externo tienen el deber de colaborar con el mismo, 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.

Se consideran conductas prohibidas para los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M. las siguientes:

- Actuar en beneficio propio en detrimento del o los inversores y 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 u otros participantes en los mercados.
- Participar de operaciones en las que exista la sospecha de que pueden estar relacionadas con el lavado de dinero y/o el financiamiento al terrorismo.
- Favorecer a terceros 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 los inversores.
- 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 C.N.V. y los Mercados sobre títulos valores y otras especies.
- Atribuirse valores negociables y/o contratos de futuros y opciones cuando tengan pendientes de concertación órdenes de compra de inversores emitidas en idénticas o mejores condiciones.
- Anteponer la venta de valores negociables y/o de contratos de futuros y opciones de su cartera propia, cuando tengan pendientes de concertación órdenes de venta de inversores en idénticas o mejores condiciones.
- Aplicar órdenes de sus inversores o hacer uso de su cartera propia frente a ellos, sin previo cumplimiento de lo dispuesto de exposición del valor negociable ante los mercados.
- Multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para los clientes, y/o de incurrir en conflicto de intereses (en caso de existir conflicto de intereses entre distintos clientes, se deberá evitar privilegiar a cualquiera de ellos 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 al inversor.
- 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 al Inversor 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 los sujetos comprendidos de Banco de la Pampa S.E.M., 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 al comitente que se encuentra facultado a operar con cualquier intermediario inscripto en los registros de CNV, cuyo listado se encuentra a disposición en la página www.cnv.gov.ar y que la elección del mismo, corre por su cuenta y responsabilidad.
- 2) El 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 al comitente 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 del comitente, disponer el cierre de la cuenta, debiendo liquidar las operaciones pendientes y entregar el saldo, en caso que lo hubiera, al titular o cualquier cotitular de la cuenta. La decisión de cierre de cuenta deberá ser notificada al comitente 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 al inversor copia del Documento Nacional de Identidad y/o Pasaporte en caso de extranjeros, a los fines de su agregación 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 del mismo. En este caso, el 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, el comitente deberá comunicar al intermediario.
- 6) En las autorizaciones que los comitentes efectúen a terceros, se deberá especificar en forma clara y detallada el alcance, límites y acciones otorgadas al autorizado.
- 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 al comitente un boleto que cumpla con las exigencias de la reglamentación vigente.
- 9) Por cada uno de los ingresos y egresos de dinero y/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 AL INVERSOR.

El Directorio de Banco de La Pampa SEM, en su conjunto y en ejercicio de sus funciones ha aprobado el presente Código de Normas de Conducta y Protección al Inversor, el que será distribuido mediante mail dirigido a todos los sujetos comprendidos. Cada uno de ellos 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.

Los sujetos que ingresen a la organización con posterioridad a la aprobación de este Código, deben suscribir dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o contratación. El presente Código está integrado al sistema de control interno y los diferentes contenidos documentales de Banco de la Pampa S.E.M. se encuentran en concordancia en sus funciones, procedimientos y mecanismos de control.

El presente Código deberá ser exhibido en la página web del Banco de La Pampa S.E.M., para conocimiento de los clientes como para las personas sujetas.