

MANUAL OYM	
Código del Documento	NOCNV301014
Nombre del Documento	Código de Conducta CNV - Protección al Inversor
Versión	01
Fecha Ultima Modificación	09/2016
Fecha de Vigencia	10/2014
Área Responsable	Cumplimiento Regulatorio CNV

Aprobaciones	Nombre y Cargo	Fecha y Firma
Creado/Modificado por:	Organización y Métodos	
Revisado por:	Cumplimiento Regulatorio CNV	
Aprobado por:	Cumplimiento Regulatorio CNV	

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

Índice

1. De Carácter General.....	3
2. Principios	3
3. Régimen Informativo con los Clientes.....	5
4. Apertura de Cuenta y Autorizaciones	5
5. Registro de Órdenes.....	9
6. Procedimientos para velar por las mejores Condiciones de Mercado para cada Orden	10
7. Individualización de la Orden en los Boletos o Liquidaciones.....	10
8. Sistema Contable.....	10
9. Publicidad Comisiones.....	11

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.2
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

1. De Carácter General

En su actuación general, Banco de Comercio S.A., como Agente del Mercado, deberá guardar estándares de conducta, en forma complementaria a los establecidos por sus políticas internas, adecuándose a lo establecido en el Título XII de las Normas de la Comisión Nacional de Valores.

A tal efecto, el presente Código abarca, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Normativa aplicable relacionada con la Transparencia en el Ámbito de la Oferta Pública, las conductas contrarias a la transparencia y los procedimientos tendientes a prevenir dichas conductas.
- b) Normas de protección al inversor vigentes, incluyendo explicación de los derechos que incumben a los inversores, especialmente respecto del pequeño inversor minorista no profesional que participa en el mercado de capitales, y los procedimientos aplicables, en cuanto a tiempo, modo y forma, para el efectivo ejercicio de tales derechos.
- c) Disposiciones que regulan el comportamiento del personal alcanzado, garantizando entre otros aspectos, la seguridad y eficiencia en los servicios prestados, el respeto del deber de confidencialidad y la prevención de eventuales conflictos de intereses.

2. Principios

Son principios básicos de su actuación general los siguientes:

- a) Actuar con honestidad, imparcialidad, profesionalidad, diligencia y lealtad en el mejor interés de los clientes.
- b) 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.
- c) Ejecutar con celeridad las órdenes recibidas, en los términos en que ellas fueron impartidas.
- d) Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes en la compra y venta de valores negociables.
- e) Evitar toda práctica que pueda inducir a engaño o de alguna forma viciar el consentimiento de sus contrapartes u otros participantes en el mercado.
- f) Abstenerse de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para ellos, y/o de incurrir en conflicto de intereses.
- g) En caso de existir conflicto de intereses entre distintos clientes, deberán evitar privilegiar a cualquiera de ellos en particular.
- h) Abstenerse de anteponer la compra o venta de valores negociables para su cartera propia, cuando tengan pendientes de concertación órdenes de clientes, de la misma naturaleza, tipo, condiciones y especies.

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.3
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

i) En los casos de contar con autorización general otorgada por el cliente, deberán conocer su perfil de riesgo o tolerancia al riesgo, el que contendrá los siguientes aspectos: la experiencia del cliente en inversiones dentro del mercado de capitales, el grado de conocimiento del cliente de los instrumentos disponibles en el mercado de capitales y del instrumento concreto ofrecido o solicitado, el objetivo de su inversión, la situación financiera del inversor, el horizonte de inversión previsto, el porcentaje de sus ahorros destinado a estas inversiones, el nivel de sus ahorros que el cliente está dispuesto a arriesgar, y toda otra circunstancia relevante a efectos de evaluar si la inversión a efectuar es adecuada para el cliente.

j) 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.

Con relación a la participación en el ámbito de la oferta pública, es obligación el deber de guardar reserva sobre informaciones no divulgadas públicamente y que por su importancia puedan afectar la colocación de los valores, como así también deberá guardar una conducta leal y diligente.

Asimismo, los funcionarios se abstendrán de procurar cualquier beneficio personal que no sea la propia retribución, organizará e implementará sistemas y mecanismos preventivos de protección y actuará con diligencia.

La publicidad, propaganda y difusión que realice el Agente no podrá contener declaraciones, alusiones o descripciones que puedan inducir a error, equívocos o confusión al público sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualquier otra característica de los valores negociables.

Si los funcionarios difunden a sabiendas noticias falsas o tendenciosas, aunque no se persiga con ello la obtención de ventajas, serán pasibles de las sanciones que le correspondan.

Con relación al abuso de información privilegiada, los funcionarios del Agente no podrán utilizar la información reservada a fin de obtener para si o para otros, ventajas de cualquier tipo; no podrán realizar por cuenta propia o ajena:

- i) Preparar, facilitar, tener participación o realizar operaciones en el mercado sobre los valores negociables referidos a la oferta pública;
- ii) Comunicar dicha información a terceros, salvo en el normal ejercicio de sus funciones y
- iii) Recomendar a un tercero que adquiera o ceda valores negociables basándose en dicha información.

Con relación a la manipulación y engaño en el mercado, el Agente deberá:

- Abstenerse de realizar prácticas o conductas que pretendan o permitan la manipulación de precios o volúmenes de los valores negociables

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.4
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

- Abstenerse de incurrir en prácticas o conductas engañosas que puedan incurrir a error a cualquier participante de dichos mercados
Las conductas descritas incluyen a cualquier acto mediante los cuales se pretenda:

- Afectar artificialmente la formación de precios, liquidez o el volumen negociado de uno o mas valores. Esto incluye:
 - transacciones en las que no se produzca las transferencias de los valores y
 - transacciones efectuadas con el propósito de crear la apariencia falsa de existencia de oferta y demanda.
- Inducir a error a cualquier interviniente en el mercado. Esto incluye:
 - Toda declaración falsa y
 - Toda omisión de información esencial susceptible de inducir a error

El Agente deberá especialmente abstenerse de:

- Intervenir en la oferta pública en cualquier calidad que requiera autorización previa, sin contar con ella.
- Ofrecer, comprar, vender o realizar cualquier tipo de operación sobre valores negociables que por sus características debieran contar con autorización de oferta pública y no la hubieran obtenido al momento de la operación.
- Realizar operaciones no autorizadas expresamente por la Comisión

3. Régimen Informativo con los Clientes

Como Agente se deberá presentar a la Comisión para previa aprobación, los procedimientos que implementarán en el régimen informativo a sus clientes.

El régimen informativo deberá contemplar como mínimo una periodicidad diaria, semanal y mensual, detalle de los datos que serán informados a los clientes, y medios utilizados por los Agentes para que la información sea recibida por sus clientes de manera completa, inmediata y segura.

En caso de utilizar sistemas, éstos deberán ser remitidos a la Comisión para su previa aprobación.

4. Apertura de Cuenta y Autorizaciones

Los formularios a ser completados y suscritos por los clientes en su relación con el Agente, tales como el convenio de apertura de cuenta de clientes, la autorización del cliente a favor del Agente, y la autorización del cliente a favor de un tercero, deberán contemplar los aspectos mínimos indicados en las normas de la Comisión Nacional de Valores.

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.5
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

a) Contenido Mínimo de Convenio de Apertura de Cuenta

A continuación, se exponen los aspectos que como mínimo deben ser incluidos dentro de los convenios de apertura de cuenta:

- 1) Descripción de las obligaciones del Agente.
- 2) Descripción de los derechos del cliente.
- 3) Indicación de las normas aplicables a la relación entre las partes, junto a una breve descripción de la normativa y procedimientos aplicables ante eventuales reclamos por parte del cliente.
- 4) Explicación del funcionamiento del Fondo de Garantía para Reclamos de Clientes.
- 5) Indicar el alcance de su actuación y detalle de las acciones a realizar por el Agente que requieran previa autorización por parte del cliente.
- 6) Descripción de cada uno de los costos (generales y/o excepcionales) a cargo del cliente involucrado en las distintas operaciones, incluyendo aclaración en cada caso respecto si se trata de datos anuales, si son de carácter fijo y/o variable, y la fecha de vigencia indicando dónde puede el cliente adquirir datos actualizados de estos conceptos.
- 7) Descripción de los riesgos de mercado inherentes.
- 8) Deberán informar a sus clientes claramente si las operaciones cuentan o no, con garantía del Mercado o de la Cámara Compensadora en su caso.
- 9) Deberá indicarse los sitios donde el cliente puede acceder a la información y normativa relativa a su actividad como Agente.
- 10) Deberá solicitarse al cliente constitución de domicilio postal y de correo electrónico. Asimismo número de teléfono celular a los fines de recibir notificaciones.
- 11) Deberá solicitarle indicaciones respecto a las inversiones habilitadas con los saldos líquidos al final del día, y en su caso número de cuenta a donde realizar las transferencias de los saldos líquidos y de las acreencias depositadas en su subcuenta comitente.
- 12) Establecimiento de pautas de cierre de cuentas. Procedimiento de cierre de cuenta por parte del cliente y del Agente.
- 13) Explicación pormenorizada de los riesgos asumidos por el cliente ante el incumplimiento del Agente.
- 14) Leyenda especial que, en forma clara, disponga que los clientes conservan la facultad de otorgar por escrito y/o revocar por el mismo medio la eventual autorización de carácter general que otorguen voluntariamente al Agente para que actúe en su nombre.
- 15) Leyenda informando que ante la ausencia de aquella autorización otorgada por el cliente al AN se presume -salvo prueba en contrario- que las operaciones realizadas por el Agente a nombre del cliente, no contaron con el consentimiento del cliente.
- 16) Leyenda indicando que la aceptación sin reservas por parte del cliente de la liquidación correspondiente a una operación que no contó con su

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.6
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

autorización previa, no podrá ser invocada por el Agente como prueba de la conformidad del cliente a la operación efectuada sin su previa autorización.

17) Detalle de la periodicidad y forma en que se comunicará al cliente las características distintivas de cada inversión u operación realizada en su nombre.

18) Leyenda que establezca que la autorización no asegura rendimientos de ningún tipo ni cuantía y que sus inversiones están sujetas a las fluctuaciones de precios del mercado.

19) Los convenios deben ser legibles y redactados en lenguaje fácilmente entendible, evitando la utilización de palabras o términos que den lugar a confusión de su contenido.

20) La autorización debe ser realizada por escrito mediante medios mecánicos, legibles, estar completos y firmados debidamente (con aclaración de firma) por las personas que correspondan, debiendo entregarse copia autenticada de su recepción al cliente.

21) Pueden realizarse por otros medios, pudiendo efectuarse por correo electrónico y la página de Internet habilitada, siempre y cuando la Comisión haya aprobado dicha modalidad para la confección del presente formulario.

22) Los Agentes deberán solicitar a los clientes que informen datos completos, CUIT y CUIL, correo electrónico vinculante para toda notificación, y domicilio donde quiere recibir en formato papel (en su caso) el resumen mensual de parte del Agente de Depósito Colectivo.

23) Los Agentes deben entregar el convenio a los clientes por los medios habilitados a estos efectos.

24) Los Agentes deben incorporar en el legajo del cliente una copia del convenio de apertura de cuenta conjuntamente con la restante información del mismo, debidamente conservada y quedando a disposición de la Comisión cuando así lo requiera.

25) Asimismo, los Agentes deberán incorporar copia de toda modificación del convenio firmado posteriormente al inicial, y copia de la rescisión del convenio con el cliente.

b) Contenido Mínimo del Formulario de Autorización General del Cliente al Agente de Negociación y/o al Agente de Liquidación y Compensación

En caso que el cliente decida otorgar una autorización de carácter general al Agente para que éste actúe en su nombre administrando sus inversiones y/o tenencias, además de incluir los datos generales consignados en Convenio de Apertura de Cuenta, el Agente deberá contemplar en el mencionado documento de autorización, como mínimo, los siguientes aspectos:

1) Clara redacción del contenido, alcance de la autorización, condiciones, plazo de vigencia, posibilidad de revocación y/o conclusión anticipada y

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.7
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

precisión de las operaciones incluidas, descripción de cada uno de los costos (generales y/o excepcionales) a cargo del cliente involucrado en las distintas operaciones (desde la concertación hasta su liquidación) incluyendo aclaración en cada caso respecto si se trata de datos anuales, si son de carácter fijo y/o variable, y la fecha de vigencia indicando dónde puede el cliente adquirir datos actualizados de estos conceptos.

2) Indicación del nivel de riesgo que desea afrontar el cliente.

3) En su caso, constancia de los valores preexistentes en la tenencia del cliente involucrados en la eventual autorización, detalle de la modalidad operativa que se autoriza, aclaración de si el Agente autorizado puede desviarse de lo pactado cuando el cliente ordenase por el mismo medio realizar una operación no detallada en la autorización, o con valores negociables no especificados.

4) Detalle de la periodicidad y forma en que se comunicará al cliente las características distintivas de cada inversión u operación realizada en su nombre.

5) Leyenda que establezca que la autorización no asegura rendimientos de ningún tipo ni cuantía y que sus inversiones están sujetas a las fluctuaciones de precios del mercado.

6) La autorización debe ser realizada por escrito mediante medios mecánicos, legibles, estar completos y firmados debidamente (con aclaración de firma) por las personas que correspondan, debiendo entregarse copia autenticada de su recepción al cliente.

7) Pueden realizarse por otros medios, pudiendo efectuarse por correo electrónico y la página de Internet habilitada, siempre y cuando la Comisión haya aprobado dicha modalidad para la confección del presente formulario.

8) Deberá incorporar la presente documentación en el legajo del cliente conjuntamente con la restante información del mismo, debidamente conservada y quedando a disposición de la Comisión cuando así lo requiera.

9) Asimismo, los agentes deberán incorporar copia de toda modificación del convenio firmado posteriormente al inicial, y copia de la rescisión del convenio con el cliente.

c) Contenido Mínimo del Formulario de Autorización General del Cliente a un Tercero distinto del Agente

El documento pertinente deberá contener en forma detallada, además de la información general consignada en el Convenio de Apertura de Cuenta, los siguientes aspectos como mínimo:

1) Alcance, límites y acciones que se habilitan a efectuar a los terceros autorizados, descripción de las operaciones incluidas en la autorización, detalle de la modalidad operativa que se autoriza, mención expresa de que el tercero autorizado solamente podrá desviarse de lo pactado por escrito cuando el cliente ordenase -por el mismo medio- realizar una

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.8
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

operación no autorizada, o con valores no especificados, y toda otra circunstancia relevante.

2) Indicación del cliente del nivel de riesgo que pretende alcanzar.

3) Los Agentes se encuentran especialmente obligados a conservar constancia documentada de que el cliente conoce cada una de las modalidades operativas que autoriza realizar al tercero, y de la facultad otorgada al tercero autorizado para proceder a aceptar la liquidación correspondiente a las operaciones concertadas.

4) La autorización debe ser realizada por escrito mediante medios mecánicos, legibles, estar completos y firmados debidamente (con aclaración de firma) por las personas que correspondan, debiendo entregarse copia autenticada de su recepción al cliente.

5) Pueden realizarse por otros medios, pudiendo efectuarse por correo electrónico y la página de Internet habilitada y oficial, siempre y cuando la Comisión haya aprobado dicha modalidad para la confección del presente formulario.

6) Deberá incorporar la presente documentación en el legajo del cliente conjuntamente con la restante información del mismo, debidamente conservada y quedando a disposición de la Comisión cuando así lo requiera.

7) Asimismo, los Agentes deberán incorporar copia de toda modificación del convenio firmado posteriormente al inicial, y copia de la rescisión del convenio con el cliente

5. Registro de Órdenes

Los Agentes deberán ingresar inmediatamente toda orden, tanto para sus clientes como para la cartera propia, en el sistema computarizado de registro central de órdenes implementado por los Mercados y llevar, en un registro habilitado a tal efecto con las formalidades establecidas para los libros de comercio, en forma diaria, la salida impresa que suministre tal sistema.

El sistema computarizado de registro central de órdenes que implementen los Mercados deberán garantizar la inalterabilidad de las órdenes ingresadas, y de él deberá surgir por Agente en forma inmediata y adecuada, un identificador único, la oportunidad -día, hora, minutos y segundos-, modalidad, especie o instrumento, cantidad, calidad, precio, individualización del cliente, su número de C.U.I.T./C.U.I.L. y toda otra circunstancia relacionada con la orden recibida que resulte necesaria para su identificación y seguimiento.

Una vez ingresada una orden al sistema, toda modificación de los datos allí ingresados dará lugar a la anulación de la orden ingresada, y a la generación de una nueva.

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.9
---	--	---	--	---	--	-------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

6. Procedimientos para velar por las mejores Condiciones de Mercado para cada Orden

Los Agentes deberán contar con procedimientos que les permitan ingresar las órdenes al Sistema Informático de Negociación del Mercado interconectado donde se encuentren las mejores condiciones de mercado para sus clientes, considerando como regla general que cuando ingresen una orden de un cliente, deberán velar que la concertación se efectivice en la mejor opción de precio posible disponible en los Sistemas Informáticos de negociación de los Mercados, salvo que se justifique una alternativa diferente, debiendo el Agente contar con elementos objetivos que le permitan demostrar que la opción elegida ha redundado en un beneficio para el cliente.

La Comisión tendrá la facultad de monitorear las condiciones en las que se desarrollan las operaciones de modo de verificar que las mejores condiciones de mercado efectivamente se cumplan.

7. Individualización de la Orden en los Boletos o Liquidaciones

El sistema utilizado por los Agentes deberá garantizar el registro fehaciente en el boleto o liquidación del identificador de la orden así como de la fecha, hora, minutos y segundos en que aquella fue impartida.

8. Sistema Contable

Los Agentes deberán llevar un sistema contable compuesto por:

a) Los libros y registros que establezcan las leyes vigentes, en razón de la naturaleza del ente.

b) Los siguientes registros, los cuales deberán estar rubricados y foliados y ser llevados estrictamente al día, de modo que antes del inicio de las operaciones de cada día, se encuentren registrados todos los movimientos hasta el día hábil inmediato anterior. En ellos deberá registrarse, sin excepción, toda operación en la fecha de su concertación:

b.1) Libro Registro de Operaciones con clientes: allí deberán registrar diariamente el detalle de las operaciones por fecha de concertación indicando: número de boleto, fecha de concertación y liquidación, cliente, tipo de operación, especie, cantidad, precio, valor efectivo, contraparte, aranceles, derechos y comisiones.

b.2) Libro Registro de Operaciones para Cartera Propia: allí deberán registrarse diariamente los movimientos de esta cartera indicando fecha de concertación, fecha de liquidación, especie,

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.10
---	--	---	--	---	--	--------

Código	Descripción	Versión	Vigencia	Responsable
CNV301014	Código de Conducta – CNV	01	10/2014	Cumplimiento Regulatorio CNV

cantidad, precio, tipo de operación, contraparte, y valor efectivo. Al final de cada día deberá resumirse, por sujeto integrante de la cartera propia y por especie o instrumento, el saldo inicial, las compras, las ventas y el saldo final. En caso de no existir movimientos un día, deberá igualmente informarse el saldo final a ese día.

Los Agentes podrán sustituir los libros detallados en los apartados b.1) y b.2) por medios mecánicos, magnéticos u ópticos, previa autorización otorgada por la respectiva autoridad de control en la materia, en orden a la adecuación del sistema sustitutivo a las prescripciones que al respecto se determinen. En ningún caso la autorización para la sustitución mencionada importará el apartamiento de las exigencias del presente artículo respecto del tipo de registraciones y del deber de mantenerlas al día.

9. Publicidad Comisiones

Las comisiones que cobran los Agentes por sus servicios, deberán ser públicas.

A estos efectos, los Agentes deberán remitir a la Comisión por medio de la Autopista de la Información Financiera (AIF) y publicar en sus Páginas Web Institucionales (en un lugar destacado) y mantener actualizados permanentemente, una descripción de cada uno de los costos vigentes a cargo de los clientes, por todo concepto.

Confeccionado por: Organización y Métodos		Revisado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Aprobado por: Cumplimiento Regulatorio CNV		Pag.11
---	--	---	--	---	--	--------