



CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL INVERSOR (CPI)

1. INTRODUCCION

Banco Provincia del Neuquén S.A., registrado como Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Propio bajo el N° 194 y Agente de Colocación y Distribución Integral de Fondos Comunes de Inversión bajo el N° 71 de la Comisión Nacional de Valores.

El Banco Provincia del Neuquén S.A. (en adelante, el "BPN S.A." o el "Banco") adopta el presente Código de Protección al Inversor que contiene las pautas específicas dirigidas a la prevención, detección, fiscalización y sanción de las conductas contrarias a la transparencia, al deber de lealtad y diligencia frente a las y los inversores y demás participantes en el mercado de valores, y de todas aquellas que pudieran conducir a una manipulación del mercado, en perjuicio de su transparencia y de la protección del público inversor.

2. AMBITO DE APLICACION

El ámbito de aplicación del Código alcanza a todos los miembros del Directorio, miembros de la Comisión Fiscalizadora, personal jerárquico y empleados/as del BPN S.A. en la relación con la clientela y público inversor en general dentro del marco de la actividad del BPN S.A. como Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación –Propio (ALyC y AN-Propio), como Agente de Colocación y Distribución Integral de Fondos Comunes de Inversión (ACDI de FCI), y cualquier otra categoría de agente en la cual se inscriba el Banco en la Comisión Nacional de Valores. El Código se pondrá en conocimiento de todos los integrantes de BPN S.A., a quienes se mantendrá permanentemente informados acerca de las actualizaciones y modificaciones incorporadas al mismo.

Sus indicaciones deberán ser respetadas por todos/as, quienes deberán actuar dando estricto cumplimiento a lo previsto por la normativa legal, reglamentaria y contractual que regule sus actividades, y procurar en todo momento observar el deber de lealtad hacia la clientela y público inversor en general. A su vez, deberán ajustarse a principios de honestidad, equidad y transparencia en las transacciones, prudencia y diligencia en el ejercicio de sus funciones, empleando eficazmente los recursos y siguiendo los procedimientos requeridos para el debido desempeño de sus actividades.

3. NORMAS DE CONDUCTA

Todos los integrantes del Directorio, miembros de la Comisión Fiscalizadora, personal jerárquico y empleados/as del BPN S.A. deberán:

- Actuar con honestidad, imparcialidad, profesionalidad, diligencia y lealtad en el mejor interés de las y los clientes inversores;
- Tener el conocimiento suficiente de las y los clientes inversores que permita evaluar la experiencia y objetivos de los mismos y adecuar sus servicios a tales fines, arbitrando los medios y procedimientos necesarios a tales efectos;
- Brindar información adecuada en un lenguaje que facilite la comprensión por parte del inversor de la información que se le transmite, evitando términos técnicos que requieran algún grado de capacitación previa en materia financiera o bursátil, a los fines de garantizar la comprensión por parte de sus clientes/as inversores de los riesgos que involucra la suscripción, negociación con cada tipo de valor que se ofrece o la estrategia de inversión propuesta, según corresponda;
- Ejecutar con celeridad las órdenes recibidas, en los términos en que ellas fueron impartidas y otorgar absoluta prioridad al interés de las y los clientes inversores en la compra y venta de valores negociables;
- Cuando realice operaciones con agentes locales, intermediarios y/o entidades del exterior que pertenezcan al mismo grupo económico, revelar dicha vinculación económica a su cliente/a.
- Actuar de acuerdo a las normas de prudencia y diligencia de un buen hombre o mujer de negocios, en el exclusivo beneficio de los intereses colectivos de los inversores, priorizándolos respecto de los intereses individuales en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en este Código.
- Informar de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa respecto de los productos y servicios ofrecidos, con profesionalismo, a fin de facilitar la elección informada de la opción de inversión que se ajuste más a los requerimientos o necesidades del público inversor.
- Tener a disposición de sus clientes/as inversores 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 sus decisiones.

- Responder diligentemente cualquier reclamo y/o queja que las y los inversores realicen, mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, implementando mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
- Utilizar tanto en los reglamentos de gestión aprobados por la Comisión Nacional de Valores, como en toda comunicación dirigida a las y los clientes inversores, cláusulas redactadas en forma clara de manera que armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes/as inversores en la compra y venta de valores negociables.
- Abstenerse de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para las y los clientes inversores y/o de incurrir en conflicto de intereses. De optar por el desarrollo de la actividad de administración discrecional total o parcial-de carteras de inversión, no se podrá cursar órdenes o impartir instrucciones, que por su volumen o frecuencia, sean excesivas en consideración del perfil de riesgo de la clientela y los patrones de operaciones de la cartera administrada, en relación a las comisiones obtenidas;
- En caso de existir conflictos de intereses entre distintos clientes/as inversores, deberá evitar privilegiar a cualquiera de ellos en particular.
- Abstenerse de anteponer la compra o venta de valores negociables para su cartera propia, cuando tengan pendientes de concertación, órdenes de clientes/as, de la misma naturaleza, tipo, condiciones y especies.
- A excepción de los inversores institucionales (en los términos de las Normas de la CNV (N.T. 2013)), conocer el perfil de riesgo de las y los clientes inversores, para lo cual se deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos: la experiencia del cliente/a en inversiones dentro del mercado de capitales, el grado de conocimiento del cliente/a de los instrumentos disponibles en el mercado de capitales, el objetivo de inversión del cliente/a, la situación financiera del cliente/a, el horizonte de inversión previsto por el cliente/a, el porcentaje de ahorros del cliente/a destinado a estas inversiones, el nivel de ahorros que el o la cliente/a está dispuesto a arriesgar, y toda otra circunstancia relevante. En caso de personas jurídicas, el perfil deberá considerar las políticas de inversión definidas por el órgano de administración, o en su caso, las establecidas por el/la representante legal o apoderado/a;
- Evitar toda práctica que pueda inducir a engaño o de alguna manera viciar el consentimiento de sus contrapartes u otros participantes en el mercado.

- En el marco del asesoramiento y administración, se deberá asegurar que el consejo o sugerencia personalizada sea razonable para la y el cliente inversor, verificando la congruencia entre su perfil y la del producto o instrumento financiero recomendado;
- Evitar la polifuncionalidad del personal de la empresa en áreas que puedan ocasionar conflicto de interés; y
- Requerir manifestación inequívoca del cliente/a inversor por cada operación - para adquirir un instrumento financiero no acorde a su perfil de riesgo y cuando éste/a no revista el carácter de inversor calificado (en los términos de las Normas de la CNV (N.T. 2013)). En todos los casos se deberá advertir expresamente a la clientela de los riesgos que dichas operaciones conllevan.

4. PROHIBICION DE UTILIZAR INFORMACION PRIVILEGIADA

El BPN S.A. prohíbe a todos sus integrantes la utilización de información reservada o no pública a fin de obtener para sí o para otros, ventajas de cualquier tipo, deriven ellas de la compra o venta de valores negociables, futuros, opciones o de cualquier otra operación relacionada con el régimen de la oferta pública.

El Banco arbitrará los medios necesarios a fin de evitar que el personal o personas vinculadas puedan utilizar información reservada o no pública relacionadas con las inversiones para beneficio personal.

Quedan estrictamente prohibidas las siguientes conductas:

- (I) Realizar por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente operaciones en el mercado, sobre valores negociables, futuros u opciones, en función al conocimiento de información reservada.
- (II) Comunicar dicha información reservada a terceros, salvo en el ejercicio normal de su trabajo, profesión, cargo o función.
- (III) Recomendar a un tercero que adquiera o ceda valores negociables futuros u opciones o que haga que otros/as los adquieran o cedan, basándose en dicha información reservada.

5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION RELATIVA AL CLIENTE/A INVERSOR Y DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Las y los integrantes del BPN S.A. tratarán la información relativa a sus clientes/as

inversores con la mayor prudencia y confidencialidad, aun cuando haya cesado la relación comercial con el Banco.

La información relativa a las y los clientes inversores solo se dará a conocer a terceros ajenos a la operatoria comercial, en caso de requerimiento judicial o, cuando existiera una autorización o pedido expreso por escrito del propio cliente/a inversor.

6. MANIPULACION Y FRAUDE DEL MERCADO

El personal del BPN S.A. se abstendrá de prácticas o conductas que pretendan o permitan la manipulación de precios o volúmenes de los valores negociables, futuros u opciones negociados.

También deberán abstenerse de toda otra práctica o conducta susceptible de defraudar a cualquier persona física ó jurídica participante en los mercados mencionados

Las conductas anteriores incluyen, cualquier acto, práctica o curso de acción mediante los cuales se pretenda:

► Afectar artificialmente la formación de precios, liquidez o el volumen negociado de uno o más valores negociables. Esto incluye:

- Transacciones en las que no se produzca, más allá de su apariencia, la transferencia de los fondos negociables;
- Transacciones 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 valores negociables.

► Inducir a error a cualquier interviniente en el mercado. Ello incluye:

- Toda declaración falsa producida con conocimiento de su carácter inexacto o engañoso o que razonablemente debiera ser considerada como tal.
- Toda omisión de información esencial susceptible de inducir a error por quienes se encuentran obligados a prestarla.

7. CONFLICTOS DE INTERESES

En su trato con las y los clientes inversores, el BPN S.A. y todos sus integrantes, se abstendrán de incurrir en conflictos de intereses, desplegándose las medidas

preventivas que sean adecuadas a fin de evitar dichas situaciones.

En caso que existieran tales conflictos entre diferentes clientes/as inversores, tanto BPN S.A. como sus integrantes deberán evitar privilegiar a cualquiera de ellos en particular.

Asimismo no se podrán celebrar acuerdos adicionales con condiciones diferentes para determinados clientes/as inversores.

8. PUBLICIDAD

El BPN S.A. se abstendrá de incurrir en prácticas de publicidad y/o propaganda engañosa. En tal sentido, la publicidad y/o propaganda que el banco pudiere efectuar y en consecuencia la información divulgada, no podrá contener declaraciones, alusiones o descripciones que puedan inducir a error, equívoco o confusión al público sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, rescates, liquidez, garantías o cualquier otra características de los valores negociables u otros productos que se ofrezcan.

Asimismo, los integrantes de BPN S.A., deberán abstenerse de realizar declaraciones, alusiones o descripciones que puedan inducir a error, equívoco o confusiones al público, sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, rescate, liquidez, garantías o cualquier otra característica de los valores negociables u otros productos que se ofrezcan.

9. ADMINISTRACION Y CONTROL

El BPN S.A. cuenta con procesos de control y monitoreo documentados así como procedimientos de reportes al Directorio y/o Comités a fin de detectar e implementar, a través de las áreas correspondientes, las acciones correctivas necesarias.

10. SANCIONES

En tal sentido, BPN S.A. se compromete a desplegar las medidas que se estimen adecuadas para el control y detección de conductas que se aparten de las pautas establecidas en el presente Código y, en caso de corresponder, aplicar las sanciones requeridas en todo de acuerdo a las normas internas vigentes al respecto.

11. NORMAS DE PROTECCION AL INVERSOR

Sin perjuicio de las normas de conducta delineadas en protección de las y los Clientes inversores en el punto 2, se detalla a continuación otras pautas y mecanismos para protección de los derechos del Cliente/a inversor.

11.1. RECLAMOS DEL CLIENTE/A INVERSOR



El BPN S.A. ha designado una persona responsable de relaciones con el público, cuya función es atender al público en general a fin de responder sus preguntas, dudas o reclamos.

Asimismo, el BPN S.A. mantiene informados a sus clientes/as inversores sobre todos los canales disponibles para la oportuna atención y recepción de reclamos y denuncias disponibles a través de su página web: www.bpn.com.ar.

La persona responsable de Relaciones con el Público es el encargado de realizar una supervisión constante del estado de los reclamos presentados a fin de asegurar plazos de respuesta razonables, debiendo mantener informado a la o el Responsable de Cumplimiento Regulatorio y Control Interno, al Directorio, a la Comisión Fiscalizadora y a la Comisión Nacional de Valores en todo de acuerdo con las normas que emite esta última.

Asimismo, el cliente inversor podrá dirigir directamente sus denuncias a la Comisión Nacional de Valores, a través de los canales de comunicación que se especifican en su página web (e-mail, teléfono, correo postal o personalmente): www.cnv.gob.ar y en la página web del Banco: www.bpn.com.ar.

En tal sentido, el cliente/a inversor deberá hacer una descripción de la situación, incluyendo los datos de contacto: nombre completo, DNI o LC/LE, teléfono y dirección.

Se pone en conocimiento del Cliente o de la Clienta Inversor la existencia de la Oficina de Atención y Protección al Inversor de la Comisión Nacional de Valores, creada con el objetivo de ofrecer un lugar de consulta y referencia para los inversores minoristas. A saber: Oficina de Atención y Protección al Inversor - Línea 0800-333-CNVe (2683).

12. DEBER DE COLABORACION CON LA COMISIÓN NACIONAL DE VALORES

Será política de BPN S.A. y obligación de todo integrante de BPN S.A. prestar plena colaboración con la Comisión Nacional de Valores en los procedimientos de investigación de supuestos incumplimientos a las normas relativas a la transparencia en la oferta pública que pudiera llevar adelante dicho organismo gubernamental.