



CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL INVERSOR

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CONSIDERACIONES GENERALES	5
I. PRINCIPIOS BÁSICOS	5
II. DERECHOS DE LOS CLIENTES	6
III. ACTUALIZACIÓN DEL CODIGO	8
IV. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	8
V. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	9
2. CONDUCTAS CONTRARIAS A LA TRANSPARENCIA.....	10
I. ABUSO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	10
II. MANIPULACION Y ENGAÑO EN EL MERCADO.....	10
III. CONFLICTOS DE INTERESES Y OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	11
IV. PROHIBICIÓN DE INTERVENIR U OFRECER EN LA OFERTA PUBLICA EN FORMA NO AUTORIZADA	11
V. INCUMPLIMIENTOS.....	12
3. OPERATORIA de BTG PACTUAL ARGENTINA COMO ALYC	13
I. APERTURA DE CUENTA	13
II. CUSTODIA DE VALORES	14
III. GARANTÍAS	14
IV. COMISIONES.....	14
V. ÓRDENES	14
VI. RÉGIMEN INFORMATIVO.....	16
VII. RELACIONES CON EL PÚBLICO	16

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Protección al Inversor (el “Código”) de BTG Pactual Argentina S.A. (“BTG Pactual Argentina”) – cuya actividad consiste en actuar como Agente de Negociación y Agente de Liquidación y Compensación (“ALyC”) dentro del mercado de capitales argentino bajo la supervisión y control de la Comisión Nacional de Valores (la “CNV”) – es implementado por la compañía en cumplimiento a lo dispuesto por: (i) la Ley de Mercado de Capitales, Ley Nro. 26.831 y Decreto Reglamentario Nro. 1023/2013 (la “Ley de Mercado de Capitales”); y (ii) las normas de la CNV y sus modificatorias de acuerdo al texto ordenado aprobado por la Resolución General CNV Nro. 622/13 (en adelante las “Normas de la CNV”).

El Código describe las conductas que deberán ser observadas por los empleados y funcionarios de BTG Pactual Argentina con el fin de reforzar los valores y principios éticos de la compañía, como así también establecer un marco de referencia que contribuya a unificar criterios de conducta internos que permitan optimizar las prácticas operativas con una mayor transparencia y generar lazos más estrechos con el público inversor. Asimismo, el Código constituye una referencia orientadora a clientes y/o público inversor, compilando ciertos derechos fundamentales que les asisten y describiendo el modo en el que se desempeñará BTG Pactual Argentina en el ámbito de la oferta pública de valores.

Los principios y conductas que se describen en el presente Código, deberán ser fielmente respetada por BTG Pactual Argentina, sus empleados y funcionarios, quienes deberán actuar con integridad personal dando estricto cumplimiento a lo previsto por la normativa legal, reglamentaria y contractual que regule sus actividades.

Los términos y condiciones establecidos en el presente Código resultan complementarios a las disposiciones normativas aplicables a BTG Pactual Argentina, sus políticas y procedimientos internos. En particular, el presente Código adhiere e integra las disposiciones contenidas en el Código de Principios y Ética Comercial. El Código de Principios y Ética Comercial es un documento global que BTG Pactual aplica en todas sus compañías subsidiarias alrededor del mundo. Por lo tanto, los lineamientos del Código de Principios y Ética Comercial resultarán aplicables a BTG Pactual Argentina en la medida que no se encuentren en conflicto con ninguna normativa o disposición local. En caso de presentarse tal conflicto normativo, prevalecerá lo estipulado por las leyes y regulaciones de la República Argentina.

Toda vez que cualquier precepto del presente Código se encuentre en conflicto con alguna disposición normativa aplicable a BTG Pactual Argentina, prevalecerá lo estipulado en tales normas. En su caso, BTG Pactual Argentina asume el compromiso de enmendar el Código a fin de ajustar su contenido a las pautas establecidas en el referido marco normativo aplicable.

Los términos y condiciones del presente Código entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en la Autopista de la Información Financiera (“AIF”) de la CNV. BTG Pactual Argentina no se encuentra limitado a mantener el texto del presente Código vigente, reservándose el derecho de modificar sus términos y condiciones tal como se establece en la sección 1.III del presente. Cualquier modificación o revocación del Código se comunicará oportunamente a la CNV, cumpliendo con todas las disposiciones contenidas en sus normas a tales fines.

El presente Código se encontrará disponible para su acceso al público en general en el *website* de BTG Pactual Argentina (www.btgpactual.com.ar), en la AIF de la CNV (www.cnv.gov.ar) y en la sede social.

1. CONSIDERACIONES GENERALES

I. PRINCIPIOS BÁSICOS

De forma complementaria a los valores y estándares de conducta que fomenta y observa BTG Pactual Argentina en su relación con su personal, funcionarios, clientes y otros terceros conforme los términos del Código de Principios y Ética Comercial, a continuación se fijan ciertos principios fundamentales:

- a. Diligencia y Profesionalismo. En todo momento, BTG Pactual Argentina y su personal y funcionarios, actuarán con la prudencia y diligencia de un buen hombre de negocios, evitando prácticas que pudieren inducir a engaño o que de forma alguna vicien el consentimiento de la contraparte o que puedan afectar la transparencia, estabilidad, integridad o reputación del mercado, debiendo otorgar prioridad al interés de los clientes y abstenerse de actuar en caso de advertir conflicto de intereses. Asimismo, BTG Pactual Argentina asegura que su personal cuenta con la capacidad técnica y experiencia profesional para el desarrollo de sus negocios en Argentina. En particular y en cumplimiento con las disposiciones de la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la CNV, BTG Pactual Argentina cuenta con funcionarios y empleados que califican y se han certificado como “idóneos”. Tales funcionarios y empleados “idóneos” son los responsables de desarrollar la actividad de asesoramiento, venta y promoción de los productos que ofrece BTG Pactual Argentina a sus clientes y al público inversor. BTG Pactual Argentina se compromete a observar el régimen de registración de sus funcionarios y empleados “idóneos” ante la CNV, como así también de difundir el listado de tales funcionarios y empleados en la AIF y en su sitio web.
- b. Cumplimiento de la Regulación: El personal y funcionarios de BTG Pactual Argentina deberán cumplir con todas las leyes y normas aplicables a la actividad de la compañía, incluyendo en especial aquellas que regulan su actividad como ALyC, adoptando adecuados mecanismos de supervisión y de control de sus actividades.
- c. Reserva: En el marco de lo dispuesto por el artículo 102 de la Ley de Mercado de Capitales, los empleados y funcionarios de BTG Pactual Argentina que por su cargo o actividad tenga 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, deberán guardar estricta reserva al respecto y abstenerse de negociar hasta tanto dicha información tenga carácter público. Asimismo, los empleados y funcionarios de

BTG Pactual Argentina deberán guardar estricta reserva de la información recibida de sus clientes, cumplimiento con lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Mercado de Capitales.

- d. Solvencia Patrimonial y Liquidez. BTG Pactual Argentina garantizará el fiel cumplimiento de los requisitos patrimoniales y de liquidez requerido por las normas aplicables.
- e. Transparencia en la publicidad. Los empleados y funcionarios de BTG Pactual Argentina se abstendrán de incluir en la publicidad, propaganda o difusión, declaraciones, alusiones, o descripciones que puedan inducir a error, equívocos o confusión al público sobre la naturaleza, precios, rentabilidad, liquidez, garantías o cualquier otra característica de los valores negociables, así como de realizar promesas sobre resultados o rendimientos financieros cuya ocurrencia no sea cierta.

II. DERECHOS DE LOS CLIENTES

BTG Pactual Argentina garantiza los siguientes derechos fundamentales a sus clientes:

- a) Derecho a recibir un servicio de acuerdo con las normas de prudencia y diligencia de un buen hombre de negocios, en el exclusivo beneficio del interés del cliente, priorizando este interés sobre cualquier interés de BTG Pactual Argentina o de su personal o funcionarios o de algún otro cliente en particular. En este sentido y a modo ejemplificativo, BTG Pactual Argentina se abstendrá de (i) multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para los clientes y/o incurrir en conflicto de intereses; y (ii) anteponer la compra venta de valores negociables para cartera propia cuando tenga pendientes de concertación órdenes de clientes de la misma naturaleza, tipo, condiciones y especies.
- b) Derecho a una información adecuada, veraz, completa y precisa acerca de sus inversiones y operaciones, permitiendo así que el cliente opte de manera adecuada por la opción de inversión que se ajuste mejor a sus necesidades o requerimientos, o tome las decisiones que considere convenientes respecto de sus inversiones preexistentes.
- c) Derecho a recibir una copia de toda documentación vinculada a su cuenta comitente, tales como resúmenes de operaciones; todo ello con las formalidades y la periodicidad contemplada en las Normas de la CNV.

- d) Derecho a un trato justo conforme a las disposiciones de este Código, el Código de Principios y Ética Comercial y a las leyes y regulaciones que aplican a la actividad.
- e) Derecho a un trato confidencial de la información relativa a sus inversiones. A todo evento, dicha información solamente podrá ser divulgada a terceros por BTG Pactual en cumplimiento de un requerimiento judicial o de autoridad administrativa competente, tales como la CNV y la Unidad de Información Financiera (“UIF”), entre otras.
- f) Derecho a que sus órdenes de operaciones sean ejecutadas con celeridad, en los términos en las que ellas fueran impartidas, debiendo BTG Pactual Argentina ingresarlas al sistema computarizado de registro central de órdenes implementado por los mercados autorizados por la CNV. En los casos en los que el cliente haya cursado órdenes generales, el cliente tiene derecho a que los representantes de BTG Pactual Argentina tomen decisiones de inversión prudentes, basadas en un acabado conocimiento del perfil del cliente, sus objetivos de inversión, si situación financiera, etc. Además, el cliente tiene derecho a que BTG Pactual Argentina le confirme las operaciones ejecutadas por su cuenta, o brinde las razones que imposibilitaron o alteraron las instrucciones impartidas por éste. Todo asunto relacionado con la ejecución de órdenes de clientes, deberá sujetarse a los lineamientos del Manual de Procedimientos de BTG Pactual Argentina.
- g) Derecho a abonar solamente aquellas comisiones, aranceles y/o gastos que haya pactado con BTG Pactual Argentina conforme el convenio de apertura de cuenta, y según el esquema de comisiones y aranceles que BTG Pactual Argentina publique en su sitio web y en la AIF.
- h) Derecho a formular las quejas y reclamos que estime pertinente en caso de que sus derechos se encuentren afectados. Las denuncias y reclamos realizados serán atendidos por el Responsable de la Función de Relaciones con el Público, quien tomará todas las medidas conducentes para resolver cualquier situación que haya reclamado o denunciado el cliente. Excepto que alguna disposición normativa estipule un plazo en contrario, BTG Pactual Argentina deberá dar respuesta a cualquier reclamo o consulta de un cliente dentro de los 30 días hábiles de recibido tal reclamo o consulta. Si del análisis del caso se determinase la existencia de infracciones a disposiciones legales o reglamentarias por parte

empleados de BTG Pactual Argentina, se podrán aplicar las sanciones siguientes: (i) apercibimiento; (ii) suspensión y; (iii) despido o remoción.

- i) Derecho al cumplimiento por parte de BTG Pactual Argentina de: (i) todas disposiciones normativas aplicables en su carácter de ALyC; (ii) los compromisos contractuales que asume BTG Pactual Argentina frente a sus clientes, en especial aquellos indicados en el convenio de apertura de cuenta comitente; y (iii) las estipulaciones de este Código, del Código de Principios y Ética Comercial y de todas aquellas políticas y procedimientos internos de BTG Pactual Argentina.

III. ACTUALIZACIÓN DEL CODIGO

Las actualizaciones del Código se harán con una frecuencia razonable a fin de adecuar el mismo a las modificaciones regulatorias u operativas aplicables a BTG Pactual Argentina en su carácter de ALyC, como así también a las mejores prácticas corporativas del mercado. A los efectos de realizar las actualizaciones correspondientes, BTG Pactual Argentina tendrá en cuenta las sugerencias efectuadas por el equipo global de BTG Pactual, sus auditores (internos y externos), asesores externos, clientes, la CNV y los demás reguladores.

IV. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Más allá de las disposiciones contenidas en la Política Global de Prevención de Lavado de Dinero, Corrupción y Financiamiento del Terrorismo de BTG Pactual y en el Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de BTG Pactual Argentina, los empleados y funcionarios de BTG Pactual Argentina - en particular su Oficial de Cumplimiento ante la UIF - deberá observar una especial diligencia en el cumplimiento de las siguientes normas:

- a) Poseer un adecuado conocimiento de los clientes, verificando y documentando la identidad de los mismos, así como cualquier información adicional, conforme lo dispuesto por el art. 21 de la Ley N° 25.246 y la Res. UIF 229/2011 (“Ley Antilavado”).

- b) En cumplimiento de la Ley Antilavado, reportar ante la UIF cualquier hecho u operación sospechosa que realice algún cliente, según el perfil de sus clientes y los controles internos que implemente BTG Pactual Argentina en esta materia.
- c) Toda información deberá archivarse por el término establecido en las normas vigentes y según las formas que establezca la UIF.
- d) Abstenerse de revelar a los clientes o a terceros las actuaciones que se estén realizando en cumplimiento de la Ley Antilavado.
- e) No aceptar al posible cliente con domicilio, constituido y/o residente de un país no considerado “cooperador a los fines de la transparencia fiscal” del Decreto Nro. 589/13.
- f) Cooperar con la UIF ante cualquier procedimiento o solicitud de información que pudiese requerir el organismo.

V. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

BTG Pactual Argentina se encuentra sujeta a las disposiciones previstas en la Ley 25.346, sus reglamentarias y modificatorias (“Ley de Protección de Datos Personales”). En este sentido, BTG Pactual Argentina implementará una política que asegure el cumplimiento de todas aquellas obligaciones que asume en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, como así también prevea aquellos derechos que se le asignan a los clientes respecto de su información.

2. CONDUCTAS CONTRARIAS A LA TRANSPARENCIA

I. ABUSO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

En el marco de las obligaciones impuestas por la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la CNV, BTG Pactual Argentina, sus empleados y funcionarios no podrán:

- a) Utilizar información privilegiada a fin de obtener para sí o para otros, ventajas de cualquier tipo que deriven en la compra o venta de valores negociables, o de cualquier otra operación relacionada con el régimen de oferta pública.
- b) Realizar por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente, las siguientes acciones:
 - i. Preparar, facilitar, tener participación o realizar cualquier tipo de operación en el mercado, sobre los valores negociables a que la información se refiera.
 - ii. Comunicar dicha información 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 o que haga que otros los adquieran o cedan, basándose en dicha información.

BTG Pactual Argentina arbitrará los medios razonables a fin de evitar que sus empleados y funcionarios y otras personas vinculadas a BTG Pactual Argentina puedan utilizar información reservada o no pública.

II. MANIPULACION Y ENGAÑO EN EL MERCADO

En el marco de las obligaciones impuestas por la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la CNV, BTG Pactual, sus empleados y funcionarios deberán abstenerse de:

- a) Realizar prácticas o conductas que pretendan o permitan la manipulación de precios o volúmenes de los valores negociables listados en los mercados, derechos, o contratos a término, de futuros y opciones, alterando el normal desenvolvimiento de la oferta y la demanda.

- b) Incurrir en prácticas o conductas engañosas que puedan inducir a error a cualquier participante en dichos mercados, en relación con la compra o venta de cualquier valor negociable en los mercados de capitales o valores.

Las conductas anteriores incluyen, pero no se limitan a, cualquier acto, práctica o curso de acción mediante los cuales se pretenda: (A) Afectar artificialmente la formación de precios, liquidez o el volumen negociado de uno o más valores negociables. Ello incluye: (i) transacciones en las que no se produzca, más allá de su apariencia, la transferencia de los valores negociables; y (ii) 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; y (B) Inducir a error a cualquier interviniente en el mercado. Ello incluye: (i) toda declaración falsa producida con conocimiento de su carácter inexacto o engañoso o que razonablemente debiera ser considerada como tal; y (ii) toda omisión de información esencial susceptible de inducir a error por quienes se encuentran obligados a prestarla.

III. CONFLICTOS DE INTERESES Y OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

En el marco de las obligaciones impuestas por la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la CNV, BTG Pactual Argentina, sus empleados y funcionarios evitarán involucrarse en posibles conflictos de interés que puedan surgir en la operatoria normal de la compañía. Todo aquello relativo a conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas se regulará por la Política Global sobre Conflictos de Interés de BTG Pactual.

IV. PROHIBICIÓN DE INTERVENIR U OFRECER EN LA OFERTA PUBLICA EN FORMA NO AUTORIZADA

En el marco de las obligaciones impuestas por la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la CNV, BTG Pactual Argentina, sus empleados y funcionarios se abstendrán de:

- a) Intervenir en la oferta pública en cualquier calidad que requiera autorización previa de un organismo regulador, sin contar con ella.
- b) 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.

- c) Realizar operaciones no autorizadas expresamente por la CNV.

V. INCUMPLIMIENTOS

Ante un supuesto de incumplimiento de las conductas indicadas en esta sección por parte de algún empleado o funcionario, BTG Pactual Argentina tomará las medidas disciplinarias que estime adecuadas, encontrándose facultada a aplicar las siguientes sanciones: (i) apercibimiento; (ii) suspensión y; (iii) despido o remoción.

Adicionalmente, si BTG Pactual Argentina se encontrare sujeta a un procedimiento de investigación por parte de algún organismo regulador por haber cometido supuestas conductas contrarias a la transparencia en el marco de la oferta pública, BTG Pactual Argentina, sus empleados y funcionarios se comprometen a prestar entera colaboración con el organismo regulador y con la investigación.

3. OPERATORIA de BTG PACTUAL ARGENTINA COMO ALYC

I. APERTURA DE CUENTA

Cuando cualquier cliente y/o inversor decida comenzar a operar con valores negociables en el ámbito de la oferta pública, será necesario que dicho cliente proceda a suscribir con BTG Pactual Argentina un convenio de apertura de cuenta comitente, por medio del cual se establecerán las condiciones de la relación entre las partes. El convenio de apertura de cuenta contendrá todos aquellos recaudos indicados en las Normas de la CNV. Junto con la suscripción de este convenio, el cliente deberá proveer a BTG Pactual Argentina, a su exclusiva satisfacción, toda documentación de soporte indicada por las Normas de la CNV y por las políticas de BTG Pactual Argentina, incluyendo toda aquella información indicada en el Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de BTG Pactual Argentina, la cual permitirá analizar y determinar el perfil del cliente.

Consecuentemente, con la apertura de una cuenta comitente, el cliente y/o inversor autorizará a BTG Pactual Argentina a operar por su cuenta y orden para la concertación y liquidación de todo tipo de operaciones en los mercados del país, que fueran debidamente autorizadas por la CNV y/o reglamentadas por los mercados. En este sentido, BTG Pactual Argentina actuará conforme las instrucciones/órdenes de compra y/o venta de valores negociables impartidas previamente por el cliente (las “Órdenes”). Tales Órdenes podrán ser efectuadas exclusivamente por aquellos canales o modalidades de contacto que resultaron debidamente autorizados por la CNV y fueran habilitados por BTG Pactual Argentina, asumiendo el cliente bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo la decisión de comprar o vender valores negociables.

En ningún caso BTG Pactual Argentina asesora, ni recomienda comprar o vender ningún valor negociable y a requerimiento del cliente, brindará toda la información de conocimiento público disponible en el mercado de capitales y características objetivas correspondientes a determinado valor negociable, emisión o mercado, sin asumir obligación alguna por el resultado económico de las Órdenes y/o transacciones que en definitiva realice y/o instruya realizar el cliente.

La actuación de BTG Pactual Argentina, por cuenta y orden del cliente para la concertación y/o liquidación de todo tipo de operaciones en los mercados del país y, dado el caso, en los mercados del exterior, no asegura rendimientos de ningún tipo ni

cuantía y las inversiones del cliente están sujetas a las fluctuaciones de precios del mercado.

II. CUSTODIA DE VALORES

BTG Pactual Argentina contará con los servicios de Caja de Valores S.A. (“CVSA”) - en su carácter de agente de depósito colectivo autorizado por la CNV - a los fines de operar en el régimen de depósito colectivo. En consecuencia, la custodia se realizará bajo el sistema de subcuenta comitente que permite la individualización de las tenencias correspondientes a cada cliente de BTG Pactual Argentina.

III. GARANTÍAS

Existen operaciones con valores negociables que podrán ser negociadas en sistemas informáticos de negociación y que, por lo tanto, contarán con garantía del respectivo mercado (o de la cámara compensadora, en su caso) y otras que sólo tendrán lugar en el denominado segmento de negociación bilateral no garantizada, es decir, sin que el mercado respectivo garantice las operaciones que se negocien en su ámbito.

Al momento de proceder a la apertura de cuenta, se procederá a entregar al cliente un listado con los distintos tipos de operaciones habilitadas por parte del CNV en el respectivo mercado en que operará BTG Pactual Argentina, indicándose respecto a cada una de ellas si cuentan o no con garantía del mismo.

IV. COMISIONES

De conformidad con lo requerido por las Normas de la CNV, BTG Pactual publicará el esquema de comisiones, aranceles y costos que percibirá de sus clientes por los distintos tipos de transacciones en la AIF y en su página web. En el marco de lo dispuesto en el Decreto Nro. 1023/13, la CNV autorizará las comisiones máximas.

V. ÓRDENES

Los clientes de BTG Pactual Argentina podrán utilizar cualquiera de las modalidades de contacto descriptas seguidamente para cursar sus Órdenes, todas ellas se encuentran en cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas de la CNV:

- a) *Presencial*. En forma presencial, dirigiéndose a las oficinas de BTG Pactual Argentina sitas en la calle Av. del Libertador 101, Piso 9, Vicente López, Buenos Aires, Argentina, de lunes a viernes de en el horario de 9 a 18 horas. La atención de los clientes corresponderá al personal a cargo de atención al público y/o al Responsable de la Función de Relaciones con el Público, según corresponda.

- b) *Telefónica, sistemas de mensajería instantáneos (chat) fax y correo electrónico*. Al teléfono +54-11-3754-0900 - o cualquier otra línea telefónica que se habilite en el futuro para tales fines - de lunes a viernes de 9 a 18 horas, y/o a la dirección de correo electrónico Emilio.ilac@btgpactual.com / Brian.joseph@btgpactual.com - o cualquier otra dirección de correo electrónico que se habilite en el futuro a tales fines - y/o por los sistemas de mensajería instantáneos (chats) tales como los provistos por Bloomberg o Reuters, entre otros. Las conversaciones telefónicas serán grabadas con el objeto de mejorar la calidad de los servicios, la seguridad en la prestación de los mismos, y como medio de prueba de las Órdenes recibidas por parte de los clientes y/o del cumplimiento del régimen informativo. En tal contexto, BTG Pactual Argentina realizará desgrabaciones, escuchas y, en su caso, podrá presentar las mismas ante las autoridades competentes. Por su parte, BTG Pactual Argentina conservará las órdenes cursadas por correo electrónico y por sistemas de mensajería instantánea (chat) como evidencia de los términos de las mismas, según los mecanismos más adecuados de conservación para cada caso y por el plazo indicado en el Manual de Procedimientos de BTG Pactual Argentina.

- c) *Internet*. A la fecha de elaboración de éste Código, esta modalidad no se encuentra prevista por BTG Pactual Argentina, la cual podrá incorporarse en el futuro. De conformidad con los requisitos estipulados en las normas de la CNV y los más altos estándares de seguridad informática, el sistema que en el futuro se implemente preverá una serie de controles para establecer que el ordenante es el cliente, exigiendo una clave y, aleatoriamente, datos personales que certifiquen su identidad.

En todos los casos, cualquiera sea la modalidad de contacto utilizada por el cliente, las Órdenes y/o instrucciones que fueran recibidas con posterioridad al cierre de los mercados o del horario de atención al público por parte de otras entidades serán cursadas a partir del día hábil siguiente.

VI. RÉGIMEN INFORMATIVO

Los clientes de BTG Pactual Argentina contarán con los siguientes canales para obtener información respecto de toda operatoria que realicen a través de BTG Pactual Argentina:

- a) Para el cumplimiento del régimen informativo con sus clientes, BTG Pactual Argentina remitirá un informe por correo electrónico en forma automática. La periodicidad del envío dependerá del tipo de reporte.
- b) Además, toda vez que un cliente así lo solicite a alguna persona a cargo de atención al público de BTG Pactual Argentina, estos podrán obtener los reportes antes mencionados en formato digital o impresos.

Adicionalmente, CVSA en su carácter agente de depósito colectivo autorizado por la CNV, será la encargada de remitir a los clientes un Resumen Mensual en formato papel y/o por vía electrónica que contendrá como mínimo la siguiente información: *(i)* Detalle de la cantidad, clase y especie de los valores negociables y de cualquier otro instrumento que se encuentra en depósito al comienzo del mes, el movimiento que hayan tenido durante el período mensual y el saldo al cierre del mismo; *(ii)* Detalle de los movimientos y saldos con respecto a los fondos en custodia, producto de las acreencias recibidas a favor del cliente titular de la subcuenta comitente; *(iii)* Detalle, en su caso, de bloqueos producidos como consecuencia de la emisión de certificados para la asistencia a asambleas en el período, indicando cantidad de valores negociables, clase y emisor afectados; *(iv)* Leyenda informando que en caso de disconformidad con los saldos de valores negociables, instrumentos o fondos, contenidos en el estado de cuenta, el titular podrá dirigirse, a los efectos de formular su reclamo, ante el referido agente de depósito colectivo, sin perjuicio de dirigirse a BTG Pactual Argentina y a la CNV; y *(v)* Leyenda informando el procedimiento a seguir por los clientes titulares de las subcuentas comitentes, para retirar sus fondos producto de renta o acreencias, con indicación del costo del servicio de forma clara y explícita.

VII. RELACIONES CON EL PÚBLICO

En cumplimiento con las Normas de la CNV, BTG Pactual Argentina ha designado a un Responsable de la Función de Relaciones con el Público, quien se encontrará a cargo de gestionar y responder cualquier consulta o reclamo que pudiese formular un cliente.

Los reclamos o denuncias que cursen los clientes deberán formalizarse por escrito – sea por nota enviada a las oficinas de BTG Pactual Argentina o por email a una casilla de correo habilitada a estos fines – y dirigidas al Responsable de la Función de Relaciones con el Público, detallándose su nombre y apellido, su documento de identidad y domicilio. En todos los casos se deberán explicar circunstanciadamente los motivos que originan la presentación, adjuntándose toda la documentación disponible que sustenten los dichos del presentante. En el futuro, BTG Pactual Argentina podrá habilitar un formulario online para la recepción de denuncias a través de su sitio web y/o una línea telefónica gratuita para reclamos o denuncias.

Para formular cualquier consulta o reclamo, por favor escribir a la siguiente casilla de email OL-whistleblowing@btgpactual.com o acceda al siguiente link: https://www.btgpactual.com/home_en/ContactCenter.aspx/CrimesandFrauds