



MERCADO DE VALORES
DE BUENOS AIRES
MERVAL

Circular N°: 3531

Ref.: CODIGO DE PROTECCION AL INVERSOR

Buenos Aires, 16 de Abril de 2009

Señores Agentes y Sociedades de Bolsa:

Cumplimos en dirigirnos a Uds. a fin de hacerles saber que el Directorio de este Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. en su reunión del día 15 de abril de 2009, ha aprobado el “Código de Protección al Inversor” con vigencia a partir del 30 de abril próximo, el cual se adjunta en Anexo con Informe Explicativo de las normas incluídas en el mismo.

Además se informa que el mismo ha sido remitido a la Comisión Nacional de Valores para su consideración.

Sin otro particular, saludamos a Uds. muy atentamente

Santiago Urdapilleta
Gerente de Asuntos Legales

CÓDIGO
DE
PROTECCIÓN
AL
INVERSOR

MARZO DE 2009

Índice:

• Prefacio	1
• Sección Primera: Parte General	3
✓ Capítulo I: Introducción	3
✓ Capítulo II: Normas e Instructivos para la apertura de cuentas	5
✓ Capítulo III: Compromiso con los comitentes	7
✓ Capítulo IV: Transparencia en la información	8
✓ Capítulo V: Atención al comitente	9
✓ Capítulo VI: Procedimiento para la recepción y tramitación de denuncias	10
✓ Capítulo VII: Tratamiento de la información relativa a los comitentes	12
• Sección Segunda: Operaciones	13
✓ Capítulo I: Nociones básicas de las operaciones ofrecidas	13
✓ Capítulo II: Normativa aplicable	15

Prefacio:

El presente Código ha sido confeccionado de conformidad a las facultades de autorregulación destinado a promover mejoras en las prácticas bursátiles desarrolladas en el país, mediante una guía que permita a los inversores defender sus derechos y ejercer las acciones que tiendan a su protección.-

La implementación del presente Código por parte de las Sociedades y/o Agentes de Bolsa que integran el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. se hace con la intención de que su adopción e implementación, contribuirá a afianzar los derechos y obligaciones correspondientes a los diferentes comitentes e intermediarios, y a una mayor transparencia en el ámbito bursátil y lazos más estrechos con la sociedad que lo rodea.-

En virtud de lo anteriormente expuesto, entendemos que la adopción de dichas prácticas a través de la implementación del presente Código ayudará a los comitentes a conocer sus derechos y obligaciones generando así una conciencia entre los mismos que conllevará a una práctica reflexiva y constante, que tendrá como fin último una correlación mas estrecha entre las conductas de ambas partes.-

La normativa expuesta a través del presente Código, es el resultado no sólo de los derechos y obligaciones que surgen de la relación contractual habida entre la Sociedad y/o Agente de Bolsa y sus comitentes sino que, también se nutre de la transparencia ética y moral que caracteriza al sistema bursátil argentino, a través de mas de 150 años de existencia.-

Estamos convencidos que la adopción del presente Código tendrá como resultado el mejoramiento de las prácticas bursátiles, a fin de ratificarse en un proceder habitual y constante.-

Las materias comprendidas en las pautas que se expondrán a continuación, consisten en prevenir todos aquellos conflictos de intereses que se puedan generar entre las Sociedades y/o Agentes de Bolsa con sus comitentes, sin perjuicio de considerar que lo expuesto en el presente Código se

encuentra plasmado en las distintas normas existentes y que regulan hasta la fecha la actividad en forma adecuada y en función de los principios antes mencionados.-

A fin de garantizar lo expuesto en los párrafos precedentes, las presentes normas se controlarán, como se llevó a cabo hasta el dictado del presente Código en forma exhaustiva, con el propósito de efectivizar y optimizar su cumplimiento.-

Por último entendemos que las reflexiones que anteceden, son las que nos permiten aseverar que la autorregulación bursátil posibilita fortalecer un mercado de capitales, necesario para el desarrollo de la economía del país.-

Sección Primera: Parte General

Capítulo I: Introducción

- 1.1.** El Código de protección al inversor (en adelante, el “Código”) será aplicado por todas los Agentes y/o Sociedades de Bolsa que se encuentren inscriptos en los registros a cargo del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. Asimismo, el presente Código tiene como fin establecer un marco de referencia, que sea utilizado como guía en la relación generada entre el comitente y las Sociedades y/o Agentes de Bolsa, al momento de ejecutar las operaciones que hacen al ámbito bursátil y durante el tiempo en que se desarrolla la vinculación contractual entre ambas partes.-
- 1.2.** La implementación de las disposiciones que conformarán el Código, se harán teniendo en cuenta el compromiso que los Agentes y/o Sociedades de Bolsa deben asumir al desarrollo de su actividad, y serán utilizadas como instrumento cuyo destino será mejorar la transparencia en todo aquello que hace a la información que será suministrada al comitente, y en especial con todo aquello que este vinculado con la calidad de las operaciones ofrecidas.-
- 1.3.** El Código establecerá las pautas básicas a seguir por las Sociedades y/o Agentes de Bolsa inscriptos en sus registros, las cuales tendrán como responsabilidad el cumplimiento y mejora constante de las mismas.-
- 1.4.** Las Sociedades y/o Agentes de Bolsa tendrán como guía para su actividad los parámetros reglados a través del presente Código, debiendo cumplir en forma fiel y leal las obligaciones establecidas en éste cuerpo normativo y demás normas que siguen la actividad en miras de satisfacer las necesidades y expectativas de los comitentes.-
- 1.5.** Asimismo el Código, constituye una referencia u orientación en base a la cual el comitente podrá controlar el movimiento de su cuenta en las diferentes Sociedades y/o

Agentes de Bolsa, con el objeto de conformar así un sistema de control recíproco en relación a la calidad de las operaciones ofrecidas.-

1.6. En el presente Código se contemplarán las siguientes operaciones autorizadas por este Mercado de Valores de Buenos Aires S.A., las cuales se encuentran previstas en el artículo 26 del Reglamento Operativo de esta Entidad:

1.6.1. Al contado.-

1.6.2. A plazo.-

1.6.3. En firme.-

1.6.4. De pase.-

1.6.5. Caución Bursátil.-

1.6.6. De opción.-

1.6.7. De índice.-

1.6.8. Préstamo de títulos valores.-

1.7. Las normas expuestas en el presente Código tendrán vigencia a partir del 30 de abril de 2009.-

1.8. Las Sociedades y/o Agentes de Bolsa implementarán los medios necesarios para que su personal dé cumplimiento efectivo con lo estipulado en el Código, haciéndoles firmar un ejemplar en prueba de conformidad con lo expuesto.-

Capítulo II: Normas e Instructivos para la apertura de cuentas

- 2.1.** En el acto de apertura, las Sociedades y/o Agentes de Bolsa, deberán hacer saber al comitente que se encuentra facultado a operar con cualquier intermediario del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A., cuyo listado se encuentra a disposición en la página www.merval.sba.com.ar y que la elección del mismo, corre por su cuenta y responsabilidad. La presente exigencia se dará por cumplida con la entrega de una copiadle Anexo de la Circular N° 3524, en donde consten las normas e instrucciones aprobadas por el H° Directorio del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A., para la apertura de cuentas comitentes.-
- 2.2.** 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. Asimismo, las firmas de bolsa podrán unilateralmente decidir el cierre de una cuenta comitente, debiendo en este caso, notificar al mismo 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.-
- 2.3.** Las Sociedades y/o Agentes de Bolsa podrán 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 de la cuenta. La decisión de cierre de cuenta deberá ser notificada al comitente por un medio fehaciente dentro de las 48 horas de llevarse a cabo el cierre de la misma.-
- 2.4.** El Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. no tiene competencia para dirimir cuestiones patrimoniales suscitadas entre las Sociedades y/o Agentes de Bolsa y sus comitentes. La función del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. se limita a evaluar la actuación del intermediario desde el punto de vista reglamentario en los términos y alcances del artículo 59 de la Ley 17.811.-

- 2.5.** Las Sociedades y/o Agentes de Bolsa que procedan a la apertura de una cuenta comitente, deberán exigir al inversor copia del Documento Nacional de Identidad y/o Pasaporte en caso de ser extranjeros, a los fines de su agregación al legajo correspondiente, además del cumplimiento de las normas de apertura de cuenta y de la Unidad de Información Financiera (UIF) (Ley 25.246 Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo y Resolución N° 3/2002).-
- 2.6.** La apertura de una cuenta comitente en una firma de bolsa implica autorizar a las Sociedades y/o Agentes de Bolsa a operar por cuenta y orden del mismo. En este caso, el comitente acepta que las órdenes podrán ser verbales en forma personal o a través de los diferentes medios de comunicación (telefónico, fax o e-mail). En caso de no aceptar las ordenes verbales, el comitente deberá comunicar en forma fehaciente al intermediario, que solamente debe efectuar operaciones ordenadas en forma escrita.-
- 2.7.** En las autorizaciones que los comitentes efectúen a terceros, se deberá especificar en forma clara y detallada el alcance de las facultades otorgadas al autorizado.-
- 2.8.** Las firmas de bolsa podrán tener a la vista del público una tabla de aranceles, derechos de mercado y bolsa, como así también, los demás gastos que demanden la apertura de cuentas, depósitos de valores negociables en Caja de Valores y operaciones realizadas y/o en su caso una nota que contenga dicha información. En éste último caso se deberá dejar constancia de su recepción.-
- 2.9.** Por cada una de las operaciones realizadas, las Sociedades y/o Agentes de Bolsa, deberán entregar al comitente un boleto que cumpla con la reglamentación vigente en el cual conste la fecha de concertación y liquidación, el tipo de operación y demás requisitos según la modalidad operativa.-
- 2.10.** Por cada uno de los ingresos y egresos de dinero y/o valores negociables efectuados, las Sociedades y/o Agentes de Bolsa deberán extender el recibo y orden de pago correspondientes.-

Capítulo III: Compromiso con los comitentes

- 3.1.** Los compromisos que las Sociedades y/o Agentes de Bolsa asumen con los comitentes son los que a continuación se detallan:
 - 3.1.1.** Actuar para con el comitente de manera diligente, leal y transparente en todo lo referente a las diferentes operaciones ofrecidas, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.-
 - 3.1.2.** Informar al comitente de manera clara y precisa acerca de aquellas operaciones que las Sociedades y/o Agentes de Bolsa concerten, para proveerle al comitente facilidad y entendimiento al momento de la decisión.-
 - 3.1.3.** Manejarse con los comitentes de manera leal y responsable, actuando con la diligencia de un buen hombre de negocios.-

Capítulo IV: Transparencia en la información

- 4.1.** Al momento de celebrarse el contrato de comisión las Sociedades y/o Agentes de Bolsa deberán:
 - 4.1.1.** Otorgarle al comitente información relacionada con las operaciones que se concertarán por cuenta y orden de los mismos. Dicha información, deberá contener datos ciertos acerca de plazos, modos, tiempo de concertación, vencimiento, etc.-
 - 4.1.2.** Informar al comitente la documentación necesaria que deberá presentar a fin de poder operar en el ámbito bursátil, dejando constancia que dichos requisitos son de suma relevancia legal y para beneficio de la propia seguridad del comitente.-

Capítulo V: Atención al comitente

- 5.1.** La Sociedades y/o Agentes de Bolsa pondrán a disposición de los comitente, dentro de sus posibilidades y su estructura administrativa, todas las vías de comunicación necesarias (teléfono, e-mail, atención personal, por escrito, etc.), para que los mismos puedan efectuar las consultas que deseen de manera rápida, sencilla y confiable.-

- 5.2.** Dichas líneas de atención se encontrarán habilitadas para evacuar cualquier interrogante que los comitentes pudieran tener, tanto en relación a la aplicación del presente Código, como en lo referente a dudas conceptuales y/o operativas.-

Capítulo VI: Procedimiento para la recepción y tramitación de denuncias.

- 6.1.** El procedimiento que a continuación se detalla será utilizado por los comitentes de las Sociedades y/o Agentes de Bolsa a fin de salvaguardar los derechos que le son propios y poner en conocimiento de las autoridades del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. cualquier conducta impropia de los intermediarios.-
- 6.2.** El procedimiento podrá ser iniciado de oficio o a pedido del denunciante, mediante la presentación de una denuncia escrita en el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A.-
- 6.3.** El comitente deberá tomar conocimiento que cualquier divergencia o reclamo vinculado con el intermediario con quien opera, podrá ser formulado directamente ante este Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. mediante la presentación de una nota ante la mesa de entradas de esta Entidad, sito en la calle 25 de Mayo 359, 8° Piso de Capital Federal. Dicha nota deberá ser presentada por escrito, en letra imprenta, de forma clara y de ser posible acompañada con la documentación que considere pertinente para la resolución de su reclamo. En el caso que el denunciante sea una persona jurídica, su representante legal o su apoderado deberán presentar la documentación necesaria que lo faculte como tal.-
- 6.4.** El reclamo presentado por el cliente, una vez ingresado, será remitido a la Gerencia de Asuntos Legales, la cual procederá a la instrucción de las actuaciones correspondientes.-
- 6.5.** El Director Secretario del Mercado de Valores, será el encargado de establecer los tramites necesarios que resulten conducentes para el impulso de las actuaciones.-
- 6.6.** En caso de considerarse necesario se citará al denunciante a fin de que amplíe, ratifique o rectifique lo oportunamente manifestado. El denunciante no será considerado parte del proceso interno.-

- 6.7.** Una vez conocidos los términos de la denuncia, se le requerirá a la Gerencia de Auditoria Interna que proceda a realizar el informe técnico pertinente. Una vez recibido el mismo, se girarán las actuaciones a la Asesoría Letrada quien dictaminará sobre todo lo actuado, siendo el H° Directorio del Mercado de Valores quien resuelva al respecto.-
- 6.8.** Las resoluciones que dicte el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. con relación a las presentaciones o denuncias, serán comunicadas a los interesados, sin que ello implique la posibilidad de cuestionar lo resuelto, en virtud de las facultades disciplinarias establecidas por esta Entidad. -
- 6.9.** Una vez firme la resolución, se le comunicará a la Comisión Nacional de Valores dentro de un plazo de 3 días.-

Capítulo VII: Tratamiento de la información relativa a los comitentes

- 7.1.** Las Sociedades y/o Agentes de Bolsa tendrán especial cuidado con toda aquella información que sea relativa a cada uno de sus comitentes, guardando reserva y confidencialidad de la misma, en los términos de los artículos 46 y 48 de la Ley 17.811. Todo ello aún, cuando haya cesado la relación comercial habida entre la Sociedad y/o Agentes de Bolsa y el comitente.-
- 7.2.** Siendo la información confidencial, la misma sólo se dará a conocer mediando orden judicial escrita dictada en proceso criminal, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley 17.811, artículo 1° de la Ley 23.271 y UIF Ley 25.246. De no ser así, las diferentes Sociedades y/o Agentes de Bolsa guardarán expresa reserva de toda la información sobre la cual tomen conocimiento.-
- 7.3.** El comitente deberá tener en cuenta que las relaciones de derecho derivadas de las operaciones de bolsa se establecen entre el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. y los Agentes de Bolsa o las Sociedades mencionadas en el art. 3, inc. a) del Estatuto Social del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A., inscriptos en sus registros, con exclusión de terceros. En los casos en que el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. garantice el cumplimiento de las operaciones de bolsa lo hace exclusivamente respecto de los Agentes de Bolsa o Sociedades precedentemente mencionadas, inscriptos en sus registros.-

Sección Segunda: Operaciones

Capítulo I: Nociones básicas de las operaciones ofrecidas

- 1.1. Las operaciones ofrecidas por las Sociedades y/o Agentes de Bolsa podrán concertarse en un ámbito garantizado por el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. o en su caso en uno no garantizado por ésta Entidad.-

- 1.2. Las operaciones ofrecidas por las Sociedades y/o Agentes de Bolsa, son los siguientes:
 - 1.2.1. **Al contado:** Para ser liquidadas el mismo día o en los plazos que determine el Directorio, comprendidos dentro de los cinco días hábiles posteriores al que se concierten. En estos casos corresponde fijar siempre su vencimiento.-
 - 1.2.2. **A plazo:** Éstas pueden ser:
 - 1.2.2.1. **En firme:** Son aquellas en las que el comprador y el vendedor quedan definitivamente obligados, fijando un plazo para el vencimiento.-
 - 1.2.2.2. **De pase:** Éstas pueden ser:
 - 1.2.2.2.1. Un solo contrato instrumentado en una o más liquidaciones, que consiste en la compra o venta al contado o para un plazo determinado y la simultánea operación inversa de venta o compra de un mismo cliente, para un vencimiento posterior.-
 - 1.2.2.2.2. Un solo contrato instrumentado en una liquidación, que consiste en diferir la liquidación de una compra o venta a plazo firme.-
 - 1.2.2.2.3. Una compra o venta a plazo que sea consecuencia de una compra o venta al contado efectuada en la misma rueda o sesión, con distintas contrapartes y por cuenta de un mismo cliente.-
 - 1.2.2.3. **Caución bursátil:** Son aquellas que consisten en un pase en el cual el precio de la venta al contado es inferior al de cotización y resulta de los aforos que fija periódicamente el Mercado, siendo además el precio de la venta a plazo superior al de la venta al contado. Las especies objeto del contrato permanecen depositadas en el Mercado durante su vigencia.-

- 1.2.2.4. De opción:** Son aquellas en las que una de las partes, el lanzador, se obliga frente a la otra, el tomador, a venderle o comprarle cantidades tipificadas de una especie, al precio fijado y dentro del plazo máximo convenido. El precio de lanzamiento de la opción se llama "prima" y es pagado al contado por el tomador al lanzador. El tomador puede ejercer la opción de compra o de venta hasta el último día hábil bursátil del plazo de vigencia de aquélla. El ejercicio implica un nuevo contrato y en ningún caso la prima es deducible del precio.-
- 1.2.2.5. De índice:** Son aquellas que tienen por objeto la negociación de una cantidad expresada en unidades de una cartera de valores cotizados en bolsa u otros activos financieros reales o referenciales cuyo valor se determina diariamente.-
- 1.2.2.6. Préstamo de Títulos Valores:** Son aquellos que tienen por objeto el préstamo de Títulos Valores públicos y privados, con cotización autorizada, en las cuales el "Tomador" abonará al "Colocador" en concepto de retribución la suma que libremente convengan.-

Capítulo II: Normativa aplicable

2.1. Las Sociedades y/o los Agentes de Bolsa se sujetarán a la normativa que a continuación se detalla:

- 2.1.1.** Ley 17.811 Oferta Pública de Títulos Valores.-
- 2.1.2.** Ley 20.643 Desgravación impositiva para títulos valores privados. Nominatividad. Caja de Valores.-
- 2.1.3.** Ley 19.550 de Sociedades Comerciales.-
- 2.1.4.** Ley 25.246 Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo.-
- 2.1.5.** Ley 23.271 Secreto Bancario
- 2.1.6.** Resolución UIF N° 3/2002 y Resolución UIF N° 152/08.
- 2.1.7.** Decreto 677/01.-
- 2.1.8.** Estatuto Social del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A.-
- 2.1.9.** Reglamentación del Fondo de Garantía Especial, art. 35, inciso b) del Estatuto Social de este Mercado de Valores de Buenos Aires S.A.-
- 2.1.10.** Reglamento Interno del Mercado de Valores S.A.-.
- 2.1.11.** Reglamento Operativo del Mercado de Valores S.A.-
- 2.1.12.** Circulares y Comunicados del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A.-
- 2.1.13.** Circular N° 71 de Caja de Valores. Apertura de Subcuentas de Retiro Conjunto. Depositante-Comitente.-
- 2.1.14.** Normas referentes al Mandato mercantil.-
- 2.1.15.** Contrato que suscribe cada comitente con su Agente y/o Sociedad de Bolsa, mediante la suscripción de la ficha comitente o Registro de Firma.-

**Informe explicativo de las normas incluidas dentro del Código de Protección al Inversor
del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A.**

Sección Primera: Parte General

Capítulo I: Introducción:

- El presente Código deberá ser aplicado por todas aquellas Sociedades y/o Agentes de Bolsa, con el objeto de establecer un marco de referencia, tendiente a mejorar la transparencia en todo aquello referente a la información y servicios ofrecidos.-
- Asimismo, el cumplimiento y mejoramiento constante de las normas establecidas en el presente Código, será responsabilidad exclusiva de las Sociedades y/o Agentes de Bolsa, las cuales deberán cumplir fielmente con las obligaciones que surjan del mismo en miras de satisfacer las necesidades y expectativas de los comitentes.-
- El Código se implementará como una referencia para que el comitente pueda controlar el movimiento de su cuenta en las Sociedades y/o Agentes de Bolsa.-
- La normativa contendrá las diferentes operaciones ofrecidas.-
- El personal de las diferentes Sociedades y/o Agentes de Bolsa, deberán cumplir con lo normado en forma estricta.-

Capítulo II: Normas e Instructivos para la apertura de cuentas:

- En el presente capítulo se dispone que los comitentes que deseen operar a través de las diferentes Sociedades y/o Agentes de Bolsa, podrán consultar en la página web del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A. (www.merval.sba.com.ar) la nómina en donde constan los intermediarios, dejando en claro que la elección corre por su cuenta y responsabilidad.-
- Asimismo, el Código dispone que el comitente tendrá los siguientes derechos: retirar saldos a favor, solicitar el cierre de la cuenta previa cancelación de todas las deudas y gastos en que pudiera haber incurrido. Por otra parte, las firmas de bolsa podrán: decidir de forma unilateral el cierre de una cuenta comitente, liquidar las operaciones pendientes y entregar el saldo correspondiente. (notificando con una antelación de 72 horas). Cuando el cierre de la cuenta se realice por incumplimiento del comitente, la notificación de lo acaecido se notificará con 48 horas de antelación.-

- Es necesario destacar que las cuestiones de carácter comercial habidas entre los Agentes y/o Sociedades de Bolsa y sus comitentes, no son cuestiones a dirimir por el Mercado de Valores de Buenos Aires S.A., ya que la función de éste Mercado de Valores de Buenos Aires consiste en evaluar la conducta del intermediario desde el punto de vista reglamentario.-
- Éste marco regulatorio, a su vez, dispone los requisitos que deberán solicitar los Agentes y/o Sociedades de Bolsa a quien desee abrir una cuenta comitente, los cuales consisten en: copia de D.N.I., Cédula de Identidad, Pasaporte en caso de tratarse de extranjeros, cumplimiento de las normas de apertura de cuenta y normas vinculadas con la Unidad de Información Financiera.-
- Se tendrá que estipular la modalidad en que serán impartidas las órdenes.-
- Los autorizados deberán contar con facultades dictadas en forma clara y precisa.-
- Las operaciones concertadas contarán con el respaldo de los boletos pertinentes.-
- Los Agentes y/o Sociedades de Bolsa deberán extender los recibos y órdenes de pago correspondientes.-

Capítulo III: Compromiso con los comitentes:

- Los Agentes y/o Sociedades de Bolsa deberán actuar de manera diligente, leal y transparente, como un buen hombre de negocios; informar de manera clara y precisa las diferentes operaciones que se comercialicen; y promover y divulgar las normas existentes a través del presente Código.-

Capítulo IV: Transparencia en la información:

- Asimismo, los Agentes y/o Sociedades de Bolsa deberán otorgar al comitente información precisa relacionada con los productos a contratar e informarle la documentación necesaria que deberá presentar a fin de operar en el ámbito bursátil.-

Capítulo V: Atención al comitente:

- El Código establece pautas tendientes a obtener una adecuada atención a los comitentes de los Agentes y/o Sociedades de Bolsa.-

Capítulo VI: Procedimiento para la recepción y tramitación de denuncias:

- En éste capítulo se detalla el procedimiento a fin de recepcionar y tramitar una denuncia, la cual comienza con su presentación en forma escrita, luego la misma pasará a estudio a la Asesoría Letrada, en base al informe técnico correspondiente elaborado por la Auditoría Interna, dictaminará al respecto. El H° Directorio del Mercado de Valores de Buenos Aires S.A., será el encargado de resolver sobre las actuaciones instruídas, lo cual será comunicado al denunciante y a la Comisión Nacional de Valores.-

VII - Tratamiento de la información relativa a los comitentes:

- Los Agentes y/o Sociedades de Bolsa guardarán reserva de la información manejada en virtud del secreto bursátil establecido en los arts. 46 y 48 de la Ley 17.811.-

Sección Segunda: Operaciones:

Capítulo I: Nociones básicas de las operaciones ofrecidas:

- El Código especifica las diferentes operaciones ofrecidas por los Agentes y/o Sociedades de Bolsa, las cuales son las siguientes:

- Al contado.-
- A plazo:
 - En firme.-
 - De pase.-
 - Caución Bursátil.-
 - De opción.-
 - De índice.-
 - Préstamo de títulos valores.-

Capítulo II: Normativa aplicable:

- En el presente capítulo se detalla la normativa y legislación referente al ámbito bursátil, a la cual los Agentes y/o Sociedades de Bolsa se deberán sujetar.-