

PUENTE

Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales

Procedimiento Atención de Reclamos

Objetivos	<p>Cumplir la normativa de atención al cliente y garantizar que todas las sugerencias o reclamos se resuelvan de forma justa, imparcial y dentro de los plazos reglamentarios.</p> <p>PUENTE dará difusión a través de su sitio en internet sobre la existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se puedan formular los reclamos.</p> <p>A su vez, en el sitio en internet de la institución se publicarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los formularios de reclamación; y - La descripción del presente Procedimiento.
Alcance	Este procedimiento se aplica a todas las áreas, canales de contacto y colaboradores de PUENTE involucrados en la relación con clientes.
Sistemas asociados	TRAC®, FreePBX

Aprobó:



David Avalos (Jun 26, 2025 15:21 ADT)

Compliance Manager

David AVALOS

Confeccionó:



Sebastián Bordón (Jun 26, 2025 15:13 ADT)

Sr. Compliance Analyst

Sebastián BORDÓN

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

Lista de Distribución

Área	Responsable
Compliance	Compliance Manager
Legales	Director
Auditoría	Gerente de auditoría

Lista de Aprobación

Área	Responsable
Compliance Manager	David Avalos
Compliance Analyst	Sebastián Bordón

Historial de cambios

Versión	Autor	Fecha de aprobación	Naturaleza del Cambio
V1.1	David Avalos	27/03/2017	- Actualización de números telefónicos de contacto, establecidos en título 6. - Pie de página de formulario para la presentación de reclamo en Anexo I.
V1.2	David Avalos	27/09/2017	Unificación de concepto de términos quejas y reclamos de Clientes.
V1.3	David Avalos	25/06/2025	Actualización

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

1. Índice

Lista de Distribución	2
Lista de Aprobación	2
Historial de cambios	2
1. Índice	3
2. Introducción	4
3. Marco Normativo	5
4. Áreas involucradas	5
5. Consideraciones generales	5
6. Guía Rápida	7
7. Procedimiento	9

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

2. Introducción

En el marco los altos estándares definidos por Puente Casa de Bolsa S.A. ("PUENTE") para la conducción responsable y diligente de los negocios, nuestra organización ha adoptado un Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas Corporativas en donde, entre otros se reflejan las políticas de la organización en referencia a las buenas prácticas de relacionamiento y trato justo a los clientes.

El modelo de negocios de PUENTE se articula, entre otros, con el convencimiento de que la satisfacción de los clientes es un factor determinante para la generación de beneficios a largo plazo, lo que conlleva el mantenimiento de relaciones duraderas con nuestros clientes.

En este sentido, y tal como se establece en el Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas Corporativas de PUENTE y de acuerdo a la reglamentación vigente, en términos generales PUENTE deberá:

- a) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- d) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

3. Marco Normativo

Política	Sector
Política Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo vigente (POL-COM 4.1.)	Compliance
POL-CCO03 Código de Ética, Conducta y Buenas Prácticas Corporativas	Directorio

4. Áreas involucradas

- Compliance
- Comité de PLAFT/PADM
- Legales
- Wealth Management
- Sales & Trading
- Corporate & Capital Markets
- Institucionales

5. Consideraciones generales

PRINCIPIOS PARA LA GESTION DE RECLAMOS

Los siguientes constituyen los principios establecidos por PUENTE para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos:

a) Enfoque al cliente: PUENTE debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias, demostrando su compromiso para resolverlos.

b) Visibilidad / Accesibilidad: La información sobre cómo presentar una sugerencia, queja o reclamo debe estar visible y disponible para las partes interesadas.

c) Respuesta: Se componente a dar acuse y tratar los reclamos, quejas o sugerencias en los plazos previstos en el presente Procedimiento.

d) Objetividad: Los reclamos o quejas deben ser tratados en forma objetiva, trasladando de modo fiel la información proporcionada por el cliente.

e) Gratuidad: El reclamo será gratuito para el cliente.

f) Confidencialidad: Los reclamos particulares deberán mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado dentro de la organización.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

AMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento es aplicable a todos los clientes a los cuales PUENTE provea servicios, incluyendo a los servicios de asesoramiento en inversiones, u otros que preste en el futuro.

Todos los funcionarios en contacto con clientes así como aquellos responsables de la atención de los reclamos deberán conocer el contenido de este Procedimiento.

TIPOS DE SITUACIONES QUE ABARCA

El procedimiento es aplicable a todos los clientes a los cuales PUENTE provea servicios, incluyendo a los servicios de asesoramiento en inversiones, u otros que preste en el futuro. A los efectos del presente Procedimiento se describen a continuación las distintas situaciones abarcadas por el mismo:

a) Sugerencias: Es toda propuesta recibida por PUENTE con la finalidad de mejorar las prestaciones y servicios provistos por PUENTE. La implementación de una sugerencia y su viabilidad dependerá de la estrategia comercial de PUENTE.

A los efectos de este Procedimiento en el caso recibirse una Sugerencia que no configura un reclamo, no requerirá la aplicación de los mecanismos de atención de reclamos. No obstante se remitirá a la mayor brevedad posible la sugerencia al área que corresponda.

b) Reclamo: Es toda denuncia realizada por un cliente por razones del servicio, como ser sobre la carencia en la prestación de un servicio, mala atención por parte de las áreas que mantienen relacionamiento de algún tipo con los clientes, problemas en los mecanismos de comunicación con PUENTE (telefónico, web, presencial, etc.), así como problemas de similares características no relacionados a un producto o situación particular del cliente.

También constituye un "reclamo" toda denuncia de insatisfacción, disconformidad o discrepancia realizada por un cliente que considera que el producto o servicio recibió no cumple con sus expectativas debido a fallas de la entidad y se espera una respuesta o resolución por parte de PUENTE ya sea de forma implícita o explícita.

PUENTE deberá seguir este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

PUENTE ha designado al Compliance Manager como responsable por la atención de reclamos de los clientes, y en particular por la correcta aplicación del presente procedimiento de atención de reclamos.

Todos los reclamos recibidos por cualquier de los canales descritos en el apartado 6 siguiente deberán ser escalados al área de Compliance a los efectos de dar acuse de recibo e iniciar su análisis de forma inmediata, permitiendo así cumplir con los plazos previstos en este Procedimiento.

CANALES PARA EL ENVIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

PUENTE ha designado al Compliance Manager como responsable por la atención de reclamos. El cliente deberá presentar datos que permitan identificarlo. Asimismo en caso de reclamos, y si correspondiere, deberá presentar la documentación que sustenta el mismo.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

El cliente podrá realizar la presentación de un reclamo o sugerencia por las siguientes vías:

- Por escrito, los cuales podrán ser recibidos en las oficinas de PUENTE. PUENTE pondrá a disposición de los clientes un formulario (Anexo 1) que entregará a solicitud del cliente.
- Vía telefónica a través del (+595 21) 7295353 o 0800 117400, opción 1, luego opción 3 (Buzón de voz)
- A través de nuestra página web en el formulario electrónico disponible a estos efectos: www.puentenet.com.py sección Reclamos.
- Por correo electrónico a la dirección reclamos@puentenet.com.py

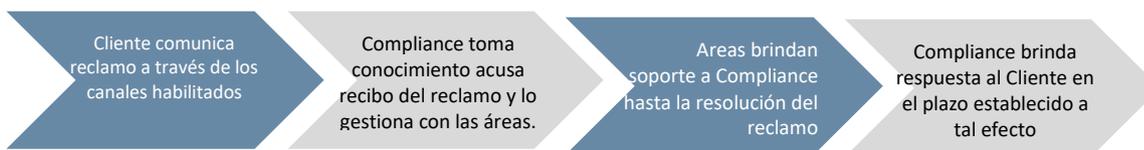
CONTENIDO DEL RECLAMO

Cualquiera sea la vía a través de las cuales para presentar su reclamo, el cliente debe seleccionar la opción que más se ajuste a su inquietud indicando si se trata de una **a.)** sugerencia o **b.)** reclamo.

En caso de Reclamos deberá indicar los siguientes datos:

- Nombre completo o razón social
- Número de cuenta
- Teléfono y correo electrónico de contacto
- Motivo del Reclamo
- Descripción detallada del argumento de reclamo, indicando en lo posible fechas de ocurrencia de la situación planteada.
- Nombre de su Asesor Financiero
- En caso de corresponder deberá suministrar documentos que sustentan el reclamo.

6. Guía Rápida



ID	Tarea	Cliente	Responsable de Atención de Reclamos	Area Responsable	Dirección
1	Formulación de sugerencia / reclamo por cualquier canal habilitado	●			
1	Recepción y escalamiento de Reclamos	└─┬─>	■ ↓ ▾		

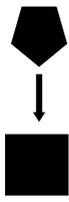
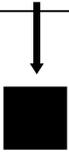
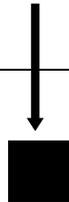
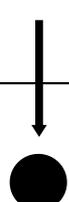
La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

ID	Tarea	Cliente	Responsable de Atención de Reclamos	Area Responsable	Dirección
1	Creación de incidencia en TRAC® (se asigna N° de caso)				
2	Envío de acuse de recibo al cliente con N° de reclamo y plazo de respuesta.				
3	Si la solución es inmediata; se comunica al cliente y se cierra la incidencia en TRAC®. Si no, se investiga y analiza con áreas internas (y asesoría legal si aplica).				
3	Si requiere devolución de fondos, se eleva el caso al Presidente del Directorio para autorización. Si no, se investiga y analiza con áreas internas (y asesoría legal si aplica)				
3	Elaboración de respuesta fundada (aceptación, parcial o rechazo).				
4 - 5	Envío de respuesta al cliente ≤ 15 días corridos (prórroga justificable por 15 días adicionales).				

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

ID	Tarea	Cliente	Responsable de Atención de Reclamos	Area Responsable	Dirección
6	Cierre de la incidencia en TRAC® (carga de documentación).				
7	Archivo y registro físico-digital; actualización del listado de reclamos.				
7	Reporte mensual a Dirección (reclamos recibidos, abiertos, pérdidas potenciales).				
7	Reclamo resuelto y documentado.				

7. Procedimiento

ID	Tarea	Responsable	Descripción
1	Recepción de Reclamos	Responsable de Atención de Reclamos.	Todos los reclamos serán escalados de forma inmediata al Responsable de Atención de Reclamos. El Responsable de Atención de Reclamos creará una Incidencia en el TRAC® o la herramienta de project management - bug/issue tracking system que la reemplace en el futuro (el "TRAC de Reclamos") incluyendo todos los datos aportados por el cliente. El número de Incidencia será el número identificador del Reclamo.
2	Acuse de Recibo	Responsable Atención de Reclamos	Luego de presentado el reclamo, se le enviará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador del caso, y el plazo de respuesta.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

ID	Tarea	Responsable	Descripción
			En caso de que el reclamo sea recibido vía e-mail, buzón de voz o web, el acuse de recibo será enviado al cliente por e-mail (una vez se haya creado la Incidencia en el TRAC® y obtenido el número de reclamo). En caso de que el mismo sea entregado directamente por el Cliente en nuestras oficinas, se entregará al cliente una copia del reclamo firmada por PUENTE (donde conste fecha y hora de recibido) y posteriormente se le enviará el número de reclamo al e-mail indicado por el mismo (una vez creada la Incidencia en el TRAC® y obtenido el número de reclamo).
3	Análisis del Reclamo	Responsable Atención de Reclamos	<p>El Responsable de Atención de Reclamos se contactará o remitirá con las áreas correspondientes dentro de PUENTE a fin de recabar la información necesaria para investigar el caso.</p> <p>Todos los Reclamos / Respuestas al cliente serán acordados con la Dirección.</p> <p>En caso de requerir asesoramiento legal, el Responsable de Atención de Reclamos consultará a los asesores externos que correspondan.</p> <p>En el caso de que el cliente reclame una restitución en dinero, deberá en todos los casos escalarse el caso a la Dirección, con las recomendaciones hechas por el Responsable de Atención de Reclamos.</p> <p>El presidente del directorio será el único habilitado a resolver devolución de fondos, los que en caso de producirse le serán acreditados al cliente en su cuenta.</p>
4	Plazo de contestación	Responsable Atención de Reclamos	<p>1.4.1 El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo.</p> <p>1.4.2 Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.</p> <p>1.4.3 En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.</p>

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

ID	Tarea	Responsable	Descripción
5	Resolución (Respuesta)	Responsable Atención de Reclamos	<p>Se deberá informar por escrito al cliente – ya sea por nota o correo electrónico – el resultado de su reclamo.</p> <p>La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado.</p> <p>En caso de que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud.</p> <p>La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que la institución cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad.</p> <p>En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.</p>
6	Cierre de incidentes	Responsable Atención de Reclamos	Una vez que se ha resuelto el caso y habiendo dado respuesta al cliente, el Responsable de Atención de Reclamos cerrará el mismo en el TRAC de Reclamos
7	Archivo de reclamos	Responsable Atención de Reclamos	A los efectos del tracking de auditoría y de posibles requerimientos del regulador, el Responsable de Atención de Reclamos llevará un listado de los Reclamos recibidos, fecha de recepción, respuesta y cierre, resolución del caso, etc. Asimismo llevará un archivo físico de los incidentes, acuses de recibo, respuestas a clientes y toda otra información pertinente utilizada para su resolución (ej. Estados de cuenta, etc.).

INFORMACIÓN DE GESTIÓN INTERNA (Management Information)

El Responsable de Atención de Reclamos reportará mensualmente a la Dirección la cantidad de reclamos recibidos, los casos abiertos, cualquier caso que implique reclamación en dinero que pueda implicar una pérdida para PUENTE, así como cualquier situación que impida el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos en este Procedimiento.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

PUENTE <small>Gestión Patrimonial & Mercado de Capitales</small>	Contrapartes
Código: PRO-COM 1.3	Owner: Compliance
Fecha de última actualización: 25/06/2025	Referente Operativo: Compliance

Anexo I:

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS (FORM # COM v.2025)

NÚMERO DE RECLAMO <i>(para ser completado por PUENTE)</i> :			
DATOS IDENTIFICATORIOS Y DE CONTACTO			
NOMBRES Y APELLIDOS			
TEL. DE CONTACTO		E-MAIL	
NÚMERO DE CUENTA <i>(de corresponder)</i> :			
INDIQUE LA OPCIÓN QUE MEJOR SE AJUSTE A SUS INQUIETUDES:			
SUGERENCIA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/>			
MOTIVO:			
INDIQUE ÁREA INVOLUCRADA: <i>(Ej. Asesor Financiero, Operaciones, etc.)</i> :			
COMENTARIOS <i>(indique de forma detallada sus sugerencias o reclamos, incluyendo, en el caso de reclamos, las fechas de ocurrencia de los hechos)</i> :			
FIRMA:			
ACLARACIÓN:			

PUENTE CASA DE BOLSA S.A. ES UNA ENTIDAD SUJETA A CONTRALOR Y SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES (SIV). POR MÁS INFORMACIÓN ACCEDER A <https://siv.bcp.gov.py/>

NUESTRO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y EL FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS MISMOS SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN NUESTRAS OFICINAS O EN LA PÁGINA WEB: WWW.PUENTENET.COM.PY sección reclamos.

SU RECLAMO PODRÁ SER PRESENTADO POR ESCRITO EN NUESTRAS OFICINAS, A TRAVÉS DEL E-MAIL RECLAMOS@PUENTENET.COM.PY O A TRAVÉS DEL FORMULARIO QUE ESTUVIERE DISPONIBLE EN NUESTRA PÁGINA WEB: WWW.PUENTENET.COM.PY sección reclamos.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados.

09 Procedimiento de Atención de Reclamos V.1.3 - Puente CBSA

Final Audit Report

2025-06-26

Created:	2025-06-26
By:	Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAy-ckG27sjQRBcLfo7dvOKLUoPS9rU7hu

"09 Procedimiento de Atención de Reclamos V.1.3 - Puente CBSA" History

-  Document created by Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py)
2025-06-26 - 6:12:04 PM GMT
-  Document emailed to Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py) for signature
2025-06-26 - 6:12:57 PM GMT
-  Document e-signed by Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py)
Signature Date: 2025-06-26 - 6:13:35 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to David Avalos (davalos@puentenet.com.py) for signature
2025-06-26 - 6:13:37 PM GMT
-  Email viewed by David Avalos (davalos@puentenet.com.py)
2025-06-26 - 6:21:19 PM GMT
-  Document e-signed by David Avalos (davalos@puentenet.com.py)
Signature Date: 2025-06-26 - 6:21:37 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2025-06-26 - 6:21:37 PM GMT