



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Aprobó:

Confeccionó y Revisó:


Patricio Fiorito (27 sep. 2017)


David Avalos (27 sep. 2017)

Country Manager
Patricio Fiorito

Chief Compliance Officer
David Avalos

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 al 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.

	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

Objetivo
<p>Dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de relacionamiento con Clientes, y por otro establecer los mecanismos de atención y resolución de cualesquier posible sugerencias o reclamos realizados por los Clientes de PUENTE, de forma que los mismos sean atendidos de forma justa e imparcial, así como en los plazos previstos por la regulación.</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.

Áreas Involucradas
<ol style="list-style-type: none"> 1. WEALTH MANAGEMENT (FA) 2. SALES & TRADING (MESA) 3. CORPORATE & CAPITAL MARKETS 4. BACK OFFICE MANAGER (BOM) 5. FINANCE 6. OPERACIONES & IT (OP) 7. COMPLIANCE 8. COUNTRY MANAGER (CM)

PRINCIPIOS PARA LA GESTION DE RECLAMOS
<p>Los siguientes constituyen los principios establecidos por PUENTE para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos:</p> <p>a) Enfoque al cliente: PUENTE debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias, demostrando su compromiso para resolverlos.</p> <p>b) Visibilidad / Accesibilidad: La información sobre cómo presentar una sugerencia, queja o reclamo debe estar visible y disponible para las partes interesadas.</p> <p>c) Respuesta: Se componente a dar acuse y tratar los reclamos, quejas o sugerencias en los plazos previstos en el presente Procedimiento.</p> <p>d) Objetividad: Los reclamos o quejas deben ser tratados en forma objetiva, trasladando de modo fiel la información proporcionada por el cliente.</p> <p>e) Gratuidad: El reclamo será gratuito para el cliente.</p> <p>f) Confidencialidad: Los reclamos particulares deberán mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado dentro de la organización.</p>

AMBITO DE APLICACIÓN
<p>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.</p>

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 2 de 8

	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

AMBITO DE APLICACIÓN
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 ABARCADAS
<p>A los efectos del presente Procedimiento se describen a continuación las distintas situaciones abarcadas por el mismo:</p> <p>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.</p> <p>No obstante se remitirá a la mayor brevedad posible la sugerencia al área que corresponda.</p> <p>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, etc.), así como problemas de similares características no relacionados a un producto o situación particular del cliente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
<p>PUENTE ha designado al Oficial de Cumplimiento como responsable por la atención de reclamos de los clientes, y en particular por la correcta aplicación del presente procedimiento de atención de reclamos.</p> <p>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.</p>

CANALES PARA EL ENVIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS
<p>PUENTE ha designado al Oficial de Cumplimiento como responsable por la atención de El cliente deberá presentar datos que permitan identificarlo. Asimismo en caso de reclamos, y si correspondiere, deberá presentar la documentación que sustenta el mismo.</p> <p>El cliente podrá realizar la presentación de un reclamo o sugerencia por las siguientes vías:</p>

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 3 de 8

	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

CANALES PARA EL ENVIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS
<ul style="list-style-type: none"> - 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) 2376991 o 0800 117400, opción 1, luego opción 3 (Oficial de Cumplimiento) - A través de nuestra página web en el formulario electrónico disponible a estos efectos: www.puentenet.com.py

CONTENIDO DEL RECLAMO
<p>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.</p> <p>En caso de Reclamos deberá indicar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO Y RESOLUCION DE RECLAMOS ¹	Responsables
<p>1. Recepción 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.</p> <p>2 Acuse de recibo 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.</p>	RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS (COMPLIANCE)

¹ Este procedimiento debe estar disponible en nuestras oficinas o en la página Web: WWW.PUENTENET.COM.PY

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 4 de 8

	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO Y RESOLUCION DE RECLAMOS ¹	Responsables
<p>En caso de que el reclamo sea recibido vía e-mail 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).</p> <p>3 Análisis del reclamo 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. Todos los Reclamos / Respuestas al cliente serán acordados con la Dirección. En caso de requerir asesoramiento legal, el Responsable de Atención de Reclamos consultará a los asesores externos que correspondan. 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. 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> <p>4 Plazo de contestación 1.4.1 El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. 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. 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> <p>5 Resolución (respuestas) Se deberá informar por escrito al cliente – ya sea por nota o correo electrónico – el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. 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>	

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 5 de 8

	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO Y RESOLUCION DE RECLAMOS ¹	Responsables
<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> <p>6 Cierre de incidentes 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.</p> <p>7 Archivo 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.).</p>	

INFORMACIÓN DE GESTIÓN INTERNA (<i>Management Information</i>)
<p>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.</p>

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- PRO-COM 1.1

FORMULARIOS RELACIONADOS

- FORM # COM v. 2017

Revisión	Autor	Fecha	Descripción
v1.0	Patricio Fiorito	05/10/2015	Política base

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 6 de 8

PUENTE <i>Soluciones financieras</i>	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

Revisión	Autor	Fecha	Descripción
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.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 7 de 8

PUENTE <i>Soluciones financieras</i>	PROCEDIMIENTO <i>Atención de Reclamos</i>	PRO-COM 1.2
		Versión: 1.2 Alta: 27/09/2017

ANEXO I

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS (FORM # COM v.2017)

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: (Ej. Asesor Financiero, Operaciones, etc.):		
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 COMISIÓN NACIONAL DE VALORES (CNV). POR MÁS INFORMACIÓN ACCEDER A WWW.CNV.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

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

V. 2017

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar a la Gerencia de Compliance ante cualquier cambio en la operatoria. 8 de 8



Modificación de Procedimiento de Reclamos de Clientes

Historial de documentos de Adobe Sign

27/09/2017

Fecha de creación:	27/09/2017
Por:	David Avalos (davalos@puentenet.com.py)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAApAwCGChFWBU7CYFdkTIP3qfkAt-XyDLG

Historial de “Modificación de Procedimiento de Reclamos de Clientes”

-  David Avalos (davalos@puentenet.com.py) ha creado el documento.
27/09/2017 - 8:45:55 PDT- Dirección IP: 181.40.19.50.
-  David Avalos (davalos@puentenet.com.py) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 27/09/2017 - 8:47:01 PDT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.52.129.87.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Patricio Fiorito (pfiorito@puentenet.com.py) para su firma.
27/09/2017 - 8:47:01 PDT
-  Patricio Fiorito (pfiorito@puentenet.com.py) ha visualizado el documento.
27/09/2017 - 9:41:13 PDT- Dirección IP: 66.249.88.31.
-  Patricio Fiorito (pfiorito@puentenet.com.py) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 27/09/2017 - 9:45:45 PDT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.40.19.50.
-  El documento firmado se ha enviado por correo electrónico a Patricio Fiorito (pfiorito@puentenet.com.py) y David Avalos (davalos@puentenet.com.py).
27/09/2017 - 9:45:45 PDT