



PUENTE

Desde 1915

PROCEDIMIENTO
Atención de reclamos

Aprobó:

Country Manager
Juan José Varela

Confeccionó:

CH
Lucía Vega

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO <i>Atención de reclamos</i> | COM-PRO026 |
| | | Versión: 3 Vigencia: 15/05/2017 |

| Procedimiento | Política de Referencia |
|----------------------|-----------------------------------|
| Atención de Reclamos | Política de Atención de Reclamos. |

| Objetivo |
|--|
| <p>El presente documento tiene como finalidad, por un lado, dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de relacionamiento con clientes establecida en la Recopilación de Normas del Mercado de Valores (RNMV) del Banco Central del Uruguay (BCU), y por otro, establecer los mecanismos de atención y resolución de sugerencias, quejas o reclamos realizados por los clientes de Puente, de forma que los mismos sean atendidos de forma justa, imparcial y en los plazos previstos por la regulación.</p> |

| Áreas Involucradas |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS 2. COUNTRY MANAGER 3. COMPLIANCE OFFICER 4. CPLAFT |

| Consideraciones Generales |
|---|
| <p>Puente dará difusión a través de carteles en sus oficinas, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en Internet sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos; y - La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros ("SSF") del BCU en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria. <p>A su vez, en el sitio en Internet de la institución se publicarán los formularios para la realización de reclamos y una copia del presente procedimiento.</p> <p><i>Ámbito de aplicación:</i></p> <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> <p>Todos los funcionarios en contacto con clientes, así como aquellos responsables de la atención de los reclamos, deberán conocer el contenido de este Procedimiento.</p> <p><i>Principios para la gestión de reclamos:</i></p> <p>Los siguientes constituyen los principios establecidos por puente para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

Responsable de atención de reclamos:

De acuerdo a la normativa vigente Puento ha designado un responsable por la atención de reclamos de los clientes, y en particular por la correcta aplicación del presente procedimiento de atención de reclamos.

Dicho funcionario se encuentra comprendido en la categoría de personal superior.

Todos los reclamos recibidos por cualquier de los canales descritos en el apartado 6 siguiente deberán ser considerados por el Responsable de Atención de Reclamos, para dar acuse de recibo e iniciar su análisis de forma inmediata, permitiendo así cumplir con los plazos previstos en este Procedimiento.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE RECLAMOS

Tipos de situaciones abarcadas

A los efectos del presente Procedimiento se describen a continuación las distintas situaciones abarcadas por el mismo:

1. Sugerencias:

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

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.

2. Quejas sobre el servicio:

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 Puento (telefónico, web, etc.), así como problemas de similares características no relacionados a un producto o situación particular del cliente.

Las quejas sobre los servicios que no llegan a revestir el carácter de "Reclamo", no requerirán la aplicación de los mecanismos de atención de reclamos. No obstante, se procurará dar acuse de recibo a cliente y se remitirá de forma inmediata al área que corresponda para la solución de problema (IT, área comercial, etc.).



3. Reclamo:

Es 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.

Canales para el envío de Sugerencias, Quejas y 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.

El cliente podrá realizar la presentación de un reclamo, queja 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 del presente documento) que entregará a solicitud del cliente.
- Vía telefónica a través del 0800 2800 o (+598) 26287728, a través del enlace directo con el Responsable de Atención de Reclamos.
- A través del e-mail: reclamos@puentenet.com.uy
- A través de nuestra página web, al acceder al formulario electrónico que se encuentra disponible a estos efectos: www.puentenet.com.uy

Contenido de un Reclamo

Cualquiera sea la vía a través de la cual se presente un reclamo, el cliente debe indicar si la situación amerita una sugerencia, una queja de servicio o un reclamo.

En caso de Reclamos, se deberán 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, documentos que sustentan el reclamo.

Proceso de tratamiento y resolución de reclamos

1. Recepción de Reclamos:

Cualquier miembro del personal que reciba un reclamo, deberá escalarlo de forma inmediata al Responsable de Atención de Reclamos, también poniendo en conocimiento de la situación al Oficial de Cumplimiento y Country Manager.



El receptor del reclamo deberá escalarlo internamente a fin de que el mismo pueda ser tratado a la brevedad, cumpliendo con los plazos requeridos por la regulación.

El Responsable de Atención de Reclamos creará una Incidencia en el TRAC incluyendo todos los datos aportados por el cliente. El número de Incidencia será el número identificador del Reclamo.

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.

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).

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 el Country Manager y Oficial de Cumplimiento. 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 al Directorio, con las recomendaciones hechas por el Responsable de Atención de Reclamos. El Directorio será el único habilitado a resolver devolución de fondos, los que en caso de producirse le serán acreditados al cliente en su cuenta.

4. Plazo de contestación:

El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

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.

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 y la posibilidad de acudir ante la SSF del BCU en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

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, de acuerdo con las definiciones previstas en la RNMV.



En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

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.

7. Archivo de Reclamos

A los efectos del *tracking* de auditoría y de 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.).

Otras consideraciones:

Comunicaciones recibidas / enviadas por el BCU relacionadas con reclamos:

En caso de que, por cualquier motivo, se reciba una comunicación por parte del BCU relacionada con un reclamo de clientes, la misma será contestada a través del Portal de Aplicaciones (Sistema IDI) y/o por carta física en caso de corresponder.

Información de gestión interna:

El Responsable de Atención de Reclamos reportará al Directorio de la entidad todo reclamo, queja o sugerencia recibida de clientes. La instancia para este reporte será en el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento de Terrorismo del Departamento de Cumplimiento ("CPLAFT").

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

1. Política COM-POL002: Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
2. Política COM-POL004: Atención de Reclamos

HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión | Autor | Owner | Fecha | Descripción |
|---------|-------|------------|------------|---------------|
| 3.0 | LV | Compliance | 01/05/2017 | Actualización |

ANEXOS:

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO <i>Atención de reclamos</i> | COM-PRO026 |
| | | Versión: 3 Vigencia: 15/05/2017 |

Anexo 1: Formulario para la presentación de reclamos.

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

| | |
|--|--------------------------------|
| Datos identificatorios y de contacto del Cliente: | |
| Nombre y Apellido: | |
| Tel. de Contacto: | |
| Número de Cuenta: | |
| Email: | |
| Seleccione la opción que mejor se ajuste a sus inquietudes: | |
| <input type="checkbox"/> Sugerencia | <input type="checkbox"/> Queja |
| <input type="checkbox"/> Reclamo | |
| Motivo: | |
| | |
| Indique área involucrada: | |
| <i>Ex. Asesor financiero, business manager, etc.</i> | |
| Comentarios: | |
| <i>Indique de forma detallada sus sugerencias o reclamos, incluyendo especialmente para el caso de reclamos, la fecha de ocurrencia de los hechos:</i> | |
| | |
| Firma: | Aclaración: |
| | Fecha: |

| | | | |
|---|--|------------------|--|
| Para ser completado por Puente Corredor de Bolsa S.A.: | | | |
| Recibido por: | | Fecha recepción: | |
| Número de reclamo: | | | |

Puente Corredor de Bolsa S.A. es una entidad sujeta a contralor y supervisión del Banco Central del Uruguay (BCU) y registrada en el registro de Mercado de Valores, sección Bolsas de Valores e Intermediarios. Por más información acceder a www.bcu.gub.uy.

Nuestro procedimiento para atención de reclamos y el formulario para la presentación de los mismos se encuentran disponibles en nuestras oficinas o en la página web: www.puentenet.com.uy.

Su reclamo podrá ser presentado por escrito en nuestras oficinas, a través del email reclamos@puentenet.com.uy o a través del formulario que estuviere disponible en nuestra página web: www.puentenet.com.uy.

En caso de no recibir una respuesta o si ésta resultara insatisfactoria, el cliente tiene la posibilidad de trasladar su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) del BCU.