



PROCEDIMIENTO

Atención de reclamos

PUENTE

Código: COM-PRO026

Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

Procedimiento	Política de Referencia
Atención de Reclamos	Política de Atención de Reclamos

Objetivo

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) Capítulo III, Artículos 208.7; 208.8, 208.9 y Circulares 2337 y 2194, 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.

Área	Responsable
Responsable de Atención de Reclamos	Diego Berro
CCO	Diego Berro
Gerencia General	Ignacio De Castro
CPLAFT	Directorio+CCO

Antonio H Cejuela

Antonio H Cejuela (Aug 7, 2025 09:39:09 ADT)

Diego Berro Dubourg

Diego Berro Dubourg (Aug 7, 2025 09:15:22 ADT)

Consideraciones Generales

Puente dará difusión a través de carteles en sus oficinas, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet sobre:

- La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos;
- 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 ésta sea insatisfactoria.

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.

Ámbito 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.

Principios para la gestión 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.

Responsable de atención de reclamos:

De acuerdo a la normativa vigente, Puente ha designado un responsable por la atención de reclamos y, en particular, por la correcta aplicación del presente Procedimiento.

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

Todos los reclamos recibidos por cualquiera de los canales indicados en el apartado 6 se considerarán inmediatamente, con acuse de recibo y análisis sin demoras, permitiendo el cumplimiento de los plazos establecidos 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 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 de recibirse una sugerencia que no configure 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 Puente (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 recibido no cumple con sus expectativas y se espera una respuesta o resolución por parte de Puente.

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, que pondrá a disposición del público el formulario de reclamo impreso.

PUENTE

Código: COM-PRO026

Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

- 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: 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.

El receptor del reclamo deberá escalar 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

PUENTE

Código: COM-PRO026

Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

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.

En caso de requerir asesoramiento legal, el Responsable de Atención de Reclamos consultará a los asesores externos que correspondan.

En el caso que el cliente reclame una restitución en dinero, deberá en todos los casos escalar 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 Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) del Banco Central del Uruguay (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 Recopilación de Normas del Mercado de Valores.

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 registro 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") e se informará tanto el reclamo como su seguimiento y resolución en forma mensual.

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

PUENTE

Código: COM-PRO026

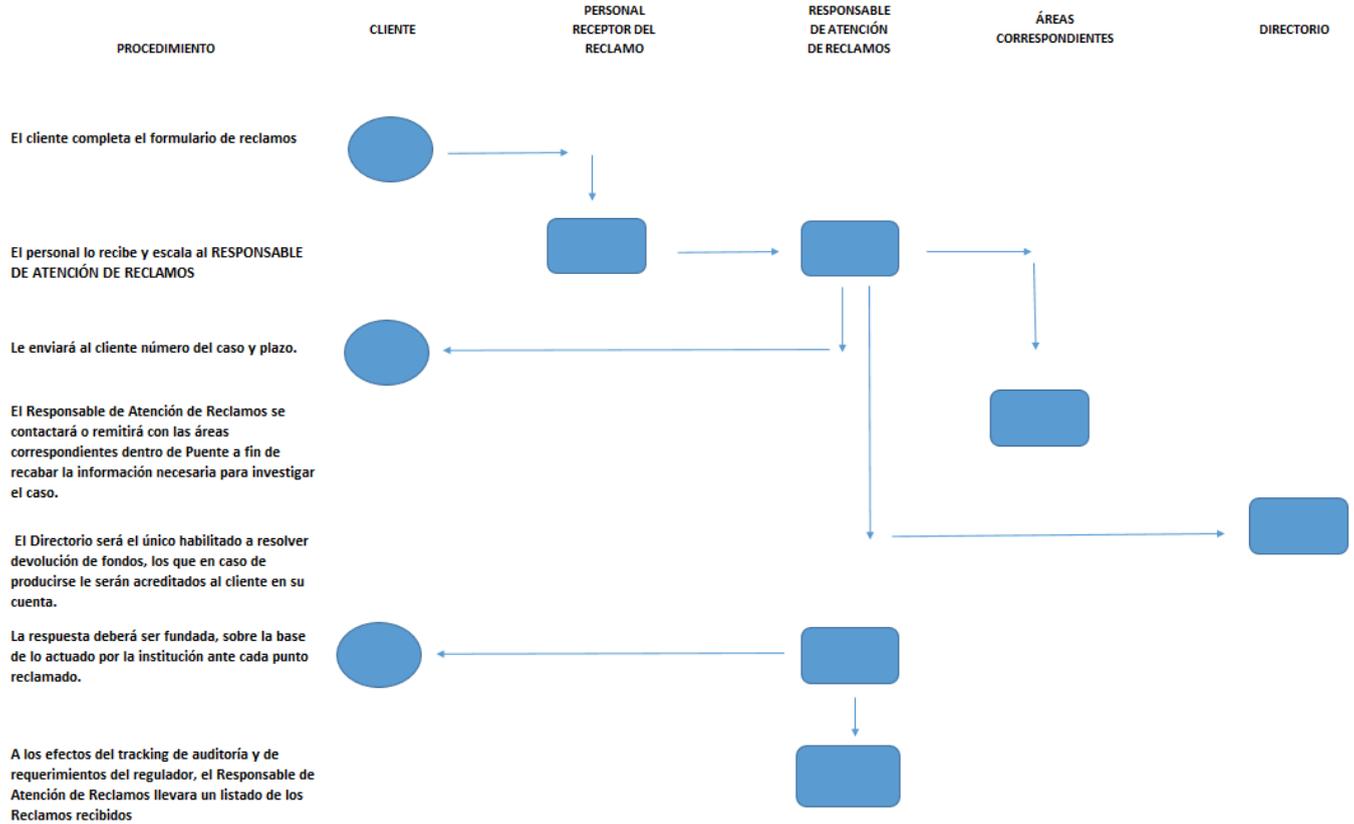
Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

Workflow



PUENTE

Código: COM-PRO026

Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

Historial de cambios

Versión	Autor	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación
3.0	Lucia Vega	Actualización	01/05/2017
4.0	Lucia Vega	Actualización	07/08/2019
5.0	Lucia Vega	Actualización	13/11/2020
6.0	Lucia Vega	Actualización	01/10/2021
7.0	Diego Berro	Actualización	06/08/2025

PUENTE

Código: COM-PRO026

Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

ANEXOS: 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, 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 y hora de recepción:	
Número de reclamo:			

PUENTE

Código: COM-PRO026

Fecha de última actualización: Agosto 2025

Procedimiento: Atención de Reclamos

Owner: Responsable de Atención de Reclamos

Referente Operativo: Responsable de Atención de Reclamos

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.

Puente Corredor de Bolsa S.A. es una entidad sujeta a control y supervisión del Banco Central del Uruguay (BCU) y registrada en el registro de Mercado de Valores, sección Bolsas de Valores e Intermediarios. Para 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: 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: 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.

COM-PRO026 - Atención de Reclamos v7 .docx

Final Audit Report

2025-08-07

Created:	2025-08-07
By:	Mariel Lemes Brescia (mlemes@puentenet.com.uy)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAA5aBWchz25DvGGncwfVJXSqyDWnRcOhD2

"COM-PRO026 - Atención de Reclamos v7 .docx" History

-  Document created by Mariel Lemes Brescia (mlemes@puentenet.com.uy)
2025-08-07 - 12:13:21 PM GMT
-  Document emailed to Diego Berro Dubourg (dberro@puentenet.com.uy) for signature
2025-08-07 - 12:14:09 PM GMT
-  Email viewed by Diego Berro Dubourg (dberro@puentenet.com.uy)
2025-08-07 - 12:15:04 PM GMT
-  Document e-signed by Diego Berro Dubourg (dberro@puentenet.com.uy)
Signature Date: 2025-08-07 - 12:15:22 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to acejuela@puentenet.com for signature
2025-08-07 - 12:15:23 PM GMT
-  Email viewed by acejuela@puentenet.com
2025-08-07 - 12:38:30 PM GMT
-  Signer acejuela@puentenet.com entered name at signing as Antonio H Cejuela
2025-08-07 - 12:39:07 PM GMT
-  Document e-signed by Antonio H Cejuela (acejuela@puentenet.com)
Signature Date: 2025-08-07 - 12:39:09 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2025-08-07 - 12:39:09 PM GMT