

PUENTE

Soluciones financieras desde 1915

Procedimiento para la atención de sugerencias, quejas, reclamos o denuncias

Chairman
Federico Tomasevich

Director
Joaquín Pozzo

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 1 de 7

Puente Hnos. S.A., Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación integral registrado bajo el N° 28 de la Comisión Nacional de Valores. Inscripto ante la Inspección General de Justicia bajo el N° 11481 del libro 6, tomo - de Sociedad por Acciones. Edificio República, Tucumán 1 Piso 14- C1049AAA, C.A.B.A., Argentina. Tel: 0810-666-4717 / CUIT: 30-70102707-4 / www.puentenet.com

Procedimiento	Manual de Referencia
Procedimiento para la atención de sugerencias, quejas, reclamos o denuncias.	POL-CCO20 Código de Ética

Objetivo

Establecer los mecanismos de atención y, en su caso, resolución de cualquier sugerencia, queja, reclamo o denuncia realizados por los clientes de Puente Hnos. S.A. (o potenciales clientes), de forma que los mismos sean atendidos de forma justa e imparcial, así como en los plazos aquí establecidos.

Áreas Involucradas

1. Directorio
2. QA& Compliance
3. Responsable de la Función de Relaciones con el Público

Consideraciones Generales

Puente Hnos. S.A. ("Puente" o la "Sociedad", indistintamente) ha diseñado el presente procedimiento para la atención de sugerencias, quejas, reclamos o denuncias de sus clientes (o potenciales clientes), a fin de dar cumplimiento con las normas de conducta establecidas por la Comisión Nacional de Valores mediante su Resolución General 622/2013 (y mod.) (las "Normas de la CNV") y el Código de Ética de la Sociedad

En su actuación general, en su condición de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación ("ALyC"), Puente deberá:

- Actuar con honestidad, imparcialidad, profesionalidad, diligencia y lealtad en el mejor interés de los clientes.
- Tener un conocimiento de los clientes que les permita evaluar su experiencia y objetivos de inversión, y adecuar sus servicios a tales fines, arbitrando los medios y procedimientos necesarios a estos efectos.
- Ejecutar con celeridad las órdenes recibidas, en los términos en que ellas fueron impartidas.
- Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes en la compra y venta de valores negociables.
- En los casos de contar con autorización general otorgada por el cliente, deberán conocer su perfil de riesgo o tolerancia al riesgo.
- Abstenerse de multiplicar transacciones en forma innecesaria y sin beneficio para ellos, y/o de incurrir en conflicto de intereses. En caso de existir conflicto de intereses entre distintos clientes, deberán evitar privilegiar a cualquiera de ellos en particular.
- Tener a disposición de sus clientes toda información que, siendo de su conocimiento y no encontrándose amparada por el deber de reserva, pudiera tener influencia directa y objetiva en la toma de decisiones.
- Evitar toda práctica que pueda inducir a engaño o de alguna forma viciar el consentimiento de sus contrapartes u otros participantes en el mercado.

Tal como establecen las Normas de la CNV, la Sociedad ha designado una persona Responsable de Relaciones con el Público, cuya función será atender al público e intervenir en la atención de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Denuncias y, en su caso, informar al directorio de la Sociedad en la forma prevista en éste procedimiento. Los datos de contacto del Responsable de Relaciones con el Público se encuentran publicados en la Autopista de Información Financiera de la Comisión Nacional de Valores ("AIF").

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 2 de 7

A los fines del presente, los términos "sugerencia", "queja" y "reclamo" tienen el significado que se le asigna seguidamente. El tratamiento de cada uno de ellos se encuentra descripto en la siguiente sección.

"**Sugerencia**", es toda recomendación o insinuación dirigida a Puente por parte de un cliente (o un potencial cliente) con el ánimo de contribuir a las prestaciones y servicios provistos por la Sociedad, generalmente derivado de una falencia o incumplimiento parcial y no crítico de las obligaciones a cargo de la misma.

"**Queja**", es toda expresión de protesta o descontento dirigida a Puente por parte de un cliente (o un potencial cliente) respecto a las prestaciones y servicios provistos por la Sociedad.

"**Reclamo**", es toda petición dirigida a Puente por parte de un cliente (o un potencial cliente) mediante la cual se presenta una exigencia a la Sociedad o se solicita una respuesta expresa por parte de ésta, vinculado con, o relacionado a, supuestas prestaciones o servicios deficientes o inadecuados o incumplimientos a las obligaciones a cargo de la Sociedad. El término "Denuncia" tendrá a los fines del presente, significado análogo.

Nótese que las Sugerencias o Quejas tendrán un tratamiento diferente al otorgado a Reclamos y/o Denuncias, conforme se detalla seguidamente.

¿Dónde presentar Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Denuncias?

- A través del sitio web de la Sociedad, brindando los datos allí consignados que permitirán identificarlo (**Anexo I**).
- A través del teléfono 0810-666-4717.
- En forma presencial, completando el formulario que se acompaña al presente como Anexo II y enviándolo a las oficinas de la Sociedad sitas en la calle Tucumán 1 piso 14° (C1049AAA) Buenos Aires (Atención Sr. Responsable de la Función de Atención al Público con copia a Legales).
- Por correo electrónico, completando el formulario que se acompaña al presente como Anexo II y enviándolo a la siguiente dirección de correo electrónico: reclamos@puentenet.com.

Procedimiento	Responsable
1. Recepción de Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Denuncias	
1.1. Recibe las Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Denuncias cargadas por los clientes o potenciales clientes: (i) a través del sitio web de la Sociedad; o (ii) por teléfono, al número habilitado al efecto; o (iii) en forma presencial; o (iv) por correo electrónico, a la dirección habilitada al efecto.	QA & Compliance
1.2. El mismo día, envía copia al Responsable de la Función de Atención al Público archivando los antecedentes en el sistema de seguimiento (Trac).	

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 3 de 7

<p>1.3. Dentro de los dos (2) días corridos posteriores, contactará al cliente o (potencial cliente) mediante una línea grabada que permita: (i) identificar la fecha y hora exacta, número de origen y número de destino de la comunicación; y (ii) suministrar de manera oportuna las grabaciones que sean solicitadas por las autoridades competentes o las personas que realizan actividades de control (i.e. auditoría interna). En dicha comunicación se informará, según sea el caso, que su Sugerencia o Queja será puesta en conocimiento del sector correspondiente, o bien, que su Reclamo y/o Denuncia será puesto en conocimiento del directorio de la Sociedad en la reunión que tenga lugar inmediatamente después de la fecha de ésta comunicación y no más allá del segundo mes calendario posterior a la fecha del Reclamo o Denuncia.</p> <p>Nota: En caso de no lograr contactar a la/s persona/s correspondiente/s dejarán constancia por escrito de ello y archivarán los antecedentes correspondientes en el legajo (físico o digital) habilitado al efecto por la Sociedad.</p>	<i>Responsable de la Función de Atención al Público</i>
2. Sugerencias o Quejas	
<p>2.1. Deriva las Sugerencias o Quejas recibidas a las áreas correspondientes.</p> <p>2.2. Deja constancia por escrito de los cambios o mejoras que se propongan implementar en los procesos o productos que brinda la Sociedad, archivando los antecedentes correspondientes en el legajo (físico o digital) habilitado al efecto por la Sociedad.</p>	<i>Responsable de la Función de Atención al Público</i>
3. Reclamos o Denuncias	
<p>3.1. Dentro de los cinco (5) días hábiles de recibidos, remite a la CNV por medio de la AIF, un detalle de los Reclamos y/o Denuncias recibidos con indicación del estado en cada caso, y de las acciones adoptadas.</p> <p>3.2. El último día hábil de cada semana, en la medida que existan Reclamos o Denuncias, informa a la CNV las novedades ocurridas por medio de la AIF.</p> <p>3.3. El último día hábil de cada mes calendario, en la medida que existan Reclamos o Denuncias, informa las cuestiones relevantes recibidas al directorio de la Sociedad, a la persona Responsable de la Función de Cumplimiento Regulatorio y al Gerente de Compliance.</p>	<i>Responsable de la Función de Atención al Público</i>
<p>3.4. En la reunión siguiente inmediata posterior, analizará los nuevos Reclamos o Denuncias a fin de asegurarse que los mismos sean atendidos de forma justa e imparcial, así como en los plazos aquí establecidos.</p>	<i>Directorio</i>
<p>3.5. Mensualmente, realiza el seguimiento de los Reclamos y Denuncias recibidas.</p>	<i>Comité de Compliance</i>

Documentos relacionados:

POL-CCO20 Código de Ética

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 4 de 7

Anexo I – Formulario Web

Se desea realizar una sugerencia, queja o reclamo, complete el siguiente formulario:

Marcar según corresponda:

Sugerencia Queja Reclamo

Nombre y Apellido o Razón Social

CUIT / CUIL / CDI

Dirección

Email

Teléfono Fijo

Celular

Descripción

A través de este link usted podrá descargar o consultar nuestro [Proceso de Atención de sugerencias, quejas y reclamos](#).

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 5 de 7

Anexo II – Formulario presencial

Buenos Aires, de de

Señores
Puente Hnos. S.A.
Presente

At. Sr. Responsable de la Función de Relaciones con el Público

Con copia a la Gerencia de Legales

De mi mayor consideración,

Por medio del presente vengo/venimos a realizar un Reclamo/Denuncia, conforme dichos términos se encuentran definidos en el procedimiento para la atención de Sugerencias, Quejas, Reclamos o Denuncias aprobado por el directorio Puente Hnos. S.A. (la “Sociedad” y el “Procedimiento”, respectivamente), cuyo texto se encuentra disponible a través del sitio web de la Sociedad y declaro/declaramos conocer y aceptar.

En tal contexto, en el cuadro al pie del presente se realiza una descripción detallada de los hechos que fundan mi/nuestro Reclamo/Denuncia, quedando a la espera de una respuesta en la forma y plazos previstos en el Procedimiento.

Asimismo, declaro/declaramos bajo juramento que los datos consignados en el presente son correctos, completos y una fiel expresión de la verdad, incluyendo los datos identificatorios consignados al pie del presente, comprometiéndome/nos a comunicar a en forma fehaciente a usted cualquier cambio respecto de los mismos.

DATOS IDENTIFICATORIOS			
APELLIDO Y NOMBRE/S O RAZÓN SOCIAL			
CUIT/CUIL/CDI			
TELÉFONO/S			
E-MAIL			
DOMICILIO			
NÚMERO DE CUENTA (<i>de corresponder</i>):			

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 6 de 7

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

--

.....
FIRMA/S: *(En caso de no tratarse de un cliente de la Sociedad, la/s firma/s deberá/n contar con certificación notarial o bancaria)*

RECIBIDO POR: <i>(A ser completado por la Sociedad)</i>	FECHA:
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN DEL PÚBLICO:	FECHA:
FIRMA DE LEGALES:	FECHA:

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 Riesgo Operacional cualquier cambio en la operatoria. 7 de 7