

# PUENTE

F o n d o s

## 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"> <li>- Los formularios de reclamación; y</li> <li>- La descripción del presente Procedimiento.</li> </ul>
Alcance	Este procedimiento se aplica a todas las áreas, canales de contacto y colaboradores de PUENTE involucrados en la relación con clientes.
Sistemas asociados	Docuware, FreePBX

**Aprobó:**


David Avalos (May 29, 2026 17:57:39 ADT)

Compliance Manager

**David AVALOS**

**Confeccionó:**


Sebastián Bordón (May 29, 2026 16:29:11 ADT)

Sr. Compliance Analyst

**Sebastián BORDÓN**

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance

## Lista de Distribución

Área	Responsable
Compliance	Compliance Manager
Legales	Director
Auditoría	Gerente de auditoría

## Lista de Aprobación

Área	Responsable
Compliance Manager	David Avalos
Sr. 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
V1.4	David Avalos	29/05/2026	Actualización sistema Docuware

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> 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	8

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance

## 2. Introducción

En el marco los altos estándares definidos por Puente Administradora de Fondos Patrimoniales de Inversión 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.

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> 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.

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> 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.

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance

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

- Vía telefónica, a través del (+595 21) 7295353 o 0800 117400, opción 1, luego opción 3 (Buzón de voz).
- A través del formulario electrónico disponible en la página [www.puentefondos.com.py](http://www.puentefondos.com.py), sección Reclamos.
- Mediante la remisión por correo electrónico a [reclamos@puentenet.com.py](mailto:reclamos@puentenet.com.py). A estos efectos, el cliente podrá utilizar el formulario de reclamos disponible en la página web institucional (Anexo 1), debidamente completado y firmado, adjuntándolo al correo correspondiente.

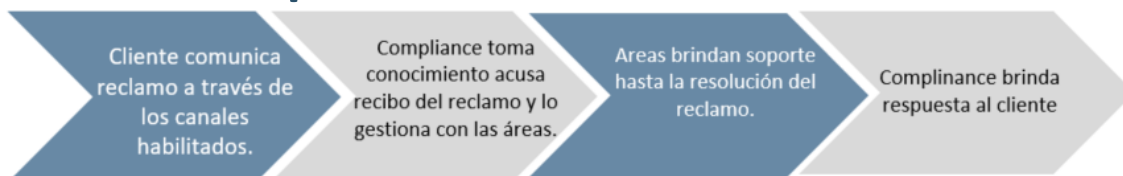
### CONTENIDO DEL RECLAMO

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 o **c.)** consulta.

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

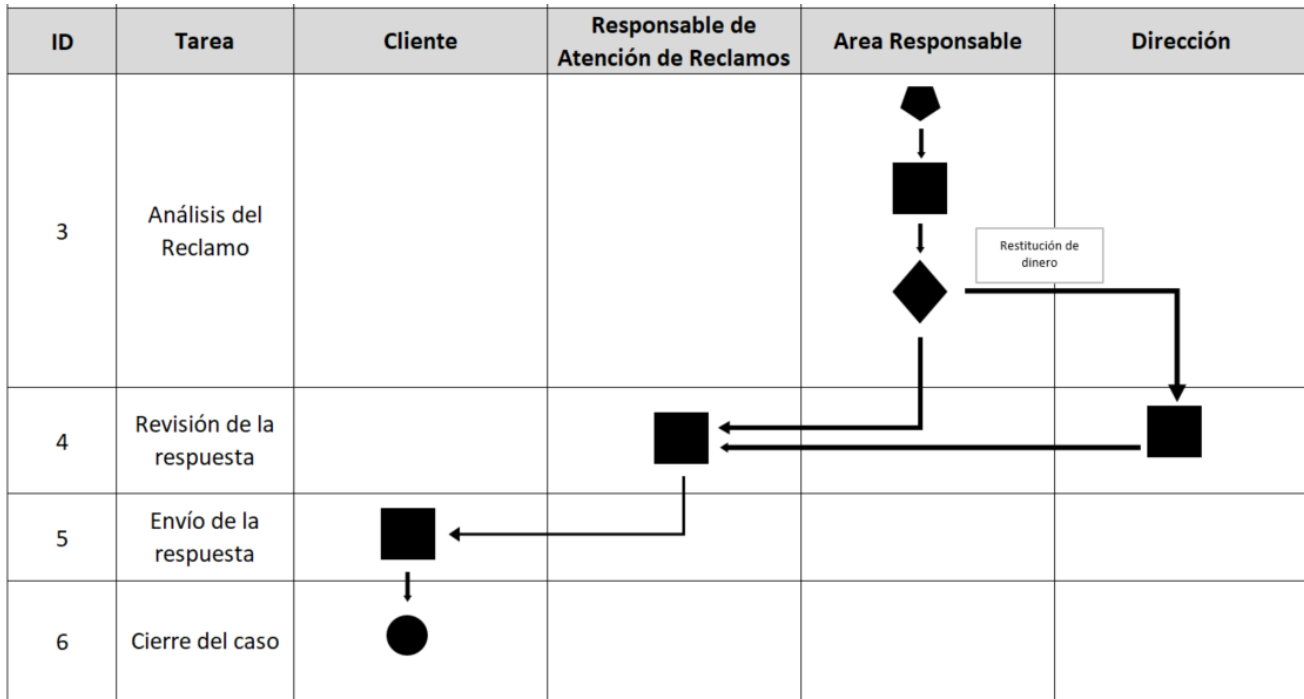


ID	Tarea	Cliente	Responsable de Atención de Reclamos	Area Responsable	Dirección
1	Recepción de Reclamos	●	■		
2	Acuse de recibo y derivación al Area Comercial	■ ●	◆		◆

Diagrama de flujo detallado para la Tarea 2:

- El Cliente (●) envía un reclamo al Responsable de Atención de Reclamos (■).
- El Responsable de Atención de Reclamos (■) envía una "Solicitud información adicional o envío acuse de recibo" al Cliente (●).
- El Responsable de Atención de Reclamos (■) envía una "Comunicación de rechazo" al Cliente (●).
- El Responsable de Atención de Reclamos (■) realiza la "Derivación del reclamo" a la Dirección (◆).

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance



## 7. Procedimiento

ID	Tarea	Responsable	Descripción
1	Recepción de Reclamos	Docuware	<p>Todos los reclamos recibidos a través de los canales habilitados serán direccionados a la casilla de correo reclamos@puentenet.com.py</p> <p>Los reclamos recibidos en la casilla mencionada serán capturados automáticamente por el sistema DocuWare, el cual generará un ID de caso único y secuencial para cada reclamo, permitiendo su seguimiento durante todo el proceso de gestión.</p> <p>En los casos en los que el reclamo sea recibido telefónicamente, Compliance deberá completar el dato de correo electrónico del cliente en Docuware, utilizando la información disponible en la base de clientes de la institución.</p> <p>Una vez completada esta información, Compliance realizará el análisis del caso en el sistema.</p>

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance

ID	Tarea	Responsable	Descripción
2	Acuse de Recibo y derivación al Área Comercial	Compliance	<p>El área de Compliance ingresará al sistema DocuWare y realizará una revisión inicial del reclamo a fin de determinar si el mismo cuenta con la información suficiente para su gestión.</p> <p>En esta instancia podrán adoptarse las siguientes decisiones:</p> <p><b>a) Solicitar más información al cliente</b>            Cuando de la evaluación hecha por Compliance surja que la información proporcionada por el cliente en su reclamo no se encuentra completa, podrá solicitar por medio de Docuware más información al cliente para una revisión integral del caso.</p> <p><b>b) Aprobación del reclamo</b>            Cuando el reclamo sea considerado completo y procedente para su análisis, Compliance aprobará el caso en el sistema. Una vez aprobado, Docuware enviará automáticamente al cliente un correo electrónico de acuse de recibo, en el cual constará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del reclamo mediante el ID de caso</li> <li>• Confirmación de recepción del reclamo</li> </ul> <p>Posteriormente el caso será derivado al Área Comercial para su análisis.</p> <p><b>b) Rechazo del reclamo</b>            Cuando la naturaleza de la presentación realizada por el cliente no corresponda a un reclamo, el área de Compliance podrá rechazar el caso.</p> <p>En tal situación, Compliance deberá dejar constancia en el sistema Docuware de los motivos del rechazo, los cuales serán comunicados automáticamente al cliente mediante correo electrónico, en reemplazo del acuse de recibo que se envía en los casos en que el reclamo es aceptado para su gestión.</p>

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance

ID	Tarea	Responsable	Descripción
3	Análisis del Reclamo	Área Comercial	<p>El Área Comercial analizará el reclamo y hará una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recabará y adjuntará en el sistema Docuware la información necesaria de las áreas involucradas a efectos de preparar la respuesta dentro del sistema y remitirla para su revisión a Compliance.</li> <li>• Devolverá el caso a Compliance indicando los motivos correspondientes. En esta instancia Compliance podrá requerir mayor información al cliente por medio de Docuware en caso de ser necesario y derivar nuevamente al Área Comercial.</li> </ul>
4	Revisión de la respuesta	Compliance	<p>Todos los Reclamos / Respuestas al cliente serán acordados con la Dirección.</p> <p>En caso de requerir asesoramiento legal, Compliance 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 escalar el caso a la Dirección, con las recomendaciones hechas por Compliance.</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> <p>El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo.</p>
5	Envío de la respuesta	Responsable Atención de Reclamos	<p>La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado.</p> <p>Compliance remitirá al cliente por la vía del Docuware la respuesta acordada con la Dirección.</p>
6	Cierre del caso	Responsable Atención de Reclamos	<p>Una vez que se ha resuelto el caso y habiendo dado respuesta al cliente, el reclamo será cerrado en el sistema Docuware, quedando registrado todo el historial del caso a efectos de tracking de Auditoría y de posibles requerimientos del Regulador.</p>

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> Compliance

### **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.

<b>PUENTE</b> <i>F o n d o s</i>	Contrapartes
<b>Código:</b> PRO-COM 1.4	<b>Owner:</b> Compliance
<b>Fecha de última actualización:</b> 29/05/2026	<b>Referente Operativo:</b> 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"/> CONSULTA <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 ADMINISTRADORA DE FONDOS 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.PUENTEFONDOS.COM.PY](http://WWW.PUENTEFONDOS.COM.PY) sección reclamos.

SU RECLAMO PODRÁ SER PRESENTADO A TRAVÉS DEL E-MAIL RECLAMOS@PUENTENET.COM.PY O A TRAVÉS DEL FORMULARIO QUE ESTUVIERE DISPONIBLE EN NUESTRA PÁGINA WEB: [WWW.PUENTEFONDOS.COM.PY](http://WWW.PUENTEFONDOS.COM.PY) sección reclamos.

La Responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los Responsables de los Sectores alcanzados, quienes deberán comunicar al Gerente General y al Compliance Manager cualquier cambio en la política. 12 de 12  
 Puente AFPISA., Agente registrado ante la Superintendencia de Valores del Paraguay, por medio de la Resolución CNV N° 47/E18 de fecha 31 de julio de 2018, autorizada por medio de la Resolución CNV N° 57/E18 de fecha 29 de agosto de 2018. La sociedad no realiza actividades comprendidas en la ley 861/96 General de Bancos, Financieras y otras entidades del Estado. <http://www.puentefondos.com.py/>

# 02.10.02 PRO COM 1.4 PAFPISA






## Procedimiento de atención de reclamos (v.1.4)

Final Audit Report

2026-05-29

Created:	2026-05-29
By:	Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAA6ZHwbcAZNdWqt7xLHjLwNG50cM4rBB3b

### "02.10.02 PRO COM 1.4 PAFPISA Procedimiento de atención de reclamos (v.1.4)" History

-  Document created by Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py)  
2026-05-29 - 7:27:25 PM GMT
-  Document emailed to Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py) for signature  
2026-05-29 - 7:28:58 PM GMT
-  Document e-signed by Sebastián Bordón (ebordon@puentenet.com.py)  
Signature Date: 2026-05-29 - 7:29:11 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: TYPE
-  Document emailed to David Avalos (davalos@puentenet.com.py) for approval  
2026-05-29 - 7:29:13 PM GMT
-  Email viewed by David Avalos (davalos@puentenet.com.py)  
2026-05-29 - 8:57:23 PM GMT
-  Document approved by David Avalos (davalos@puentenet.com.py)  
Approval Date: 2026-05-29 - 8:57:39 PM GMT - Time Source: server - Signature Appearance Selected: DRAW
-  Agreement completed.  
2026-05-29 - 8:57:39 PM GMT