

# POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PAULLIER & CIA. INTL. CORP.

ENTIDAD REGULADA Y SUPERVISADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ. LICENCIA PARA OPERAR COMO CASA DE VALORES. RESOLUCIÓN CNV 12-10.

## Contenido

Introducción .....	2
Objetivo .....	2
Formas de envío de Reclamos .....	2
Recepción, Registro y Atención al reclamo o Sugerencia .....	2
Análisis y resolución .....	3
Difusión.....	3
ANEXO 1 .....	4

## Introducción

Es política de Paullier & Cia. Intl. Corp. buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes sean resueltos de la manera más eficiente.

## Objetivo

El objetivo de esta política es establecer orientaciones para la gestión de reclamos y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso y mejorar la calidad del trabajo que realiza Paullier & Cia. Intl. Corp.

Paullier & Cia. Intl. Corp. se compromete a poner a disposición del inversionista las herramientas necesarias para que pueda presentar sus reclamos y sugerencias. Además, la gestión de los reclamos y sugerencias permitirá a Paullier & Cia. Intl. Corp. identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo, dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

## Formas de envío de Reclamos

La persona interesada en presentar ante Paullier & Cia. Intl. Corp. un reclamo y sugerencia podrá hacerlo por medio del formulario que se encuentra en el Anexo 1 de esta política. Este formulario debe ser remitido a la oficina física de Paullier & Cía. Intl. Corp. o enviarlo por correo electrónico a la dirección [web@paullier.com.pa](mailto:web@paullier.com.pa) para su atención.

## Recepción, Registro y Atención al Reclamo o Sugerencia

Paullier & Cia. Intl. Corp. designará una persona encargada de centralizar la recepción, registro y atención de los reclamos y sugerencias. Todos los reclamos y sugerencias que sean recibidas (independientemente de la vía de entrada) deberán ser registradas, para realizar la correcta gestión de las mismas, su seguimiento, resolución y evaluación.

El interesado recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta. Cuando el cliente presente el reclamo en nuestras oficinas, la referida constancia será una copia del formulario firmado por el cliente, con las indicaciones antes señaladas.

Paullier & Cía. Intl. Corp. analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

## **Análisis y resolución**

Los reclamos y sugerencias presentadas serán analizadas por la persona designada, que atenderá y tramitará oportunamente su respuesta o resolución. En los casos en que se requiera una investigación o un análisis detallado, la persona responsable coordinará con miembros de las áreas implicadas para su respuesta.

El plazo para la emisión de la respuesta, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, este plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos, debiendo informar al cliente en forma escrita los motivos de la prórroga. En caso que, para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.

## **Difusión**

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, Paullier & Cía. Intl. Corp. publicará el presente procedimiento, así como el formulario de reclamos y sugerencias a disposición de los clientes en su oficina y en su página web [www.paullier.com.pa](http://www.paullier.com.pa).

## ANEXO 1



### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Enviar a:  
Oficinas de Paullier & Cía. Intl. Corp.  
Vía Correo electrónico a la dirección [web@paullier.com.pa](mailto:web@paullier.com.pa)

---

**FECHA:**

**DATOS:**

Nro. Cuenta (si aplica): \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Número de identidad personal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**RECLAMO O SUGERENCIA:** (Sírvese describir detalladamente la situación que da origen al reclamo o sugerencia):

---

---

---

---

---

**FIRMA:**

---

**Para uso interno**

Fecha y hora de recepción

Recibido por: