

Claudio Bustamante Zardain, CFA

Asesor en Inversiones Independiente

Folio CNBV 30149

Procedimiento de

Atención de Reclamaciones

Claudio Alberto Bustamante Zardain

Versión 01 · Mayo 2026

Bitácora de revisiones y modificaciones

En la siguiente tabla se registran, sin omisión alguna, las revisiones y modificaciones que promueva la autoridad responsable o el propio Asesor en Inversiones.

Núm.	Motivo	Descripción	Aprobación	Publicación
01	Elaboración del Procedimiento.	N/A	Mayo 2026	Mayo 2026

Introducción

El presente documento establece el procedimiento formal mediante el cual los clientes, clientes potenciales, prospectos o cualquier tercero interesado pueden presentar quejas, reclamaciones o controversias relacionadas con los servicios prestados por Claudio Alberto Bustamante Zardain, en su calidad de Asesor en Inversiones Independiente registrado ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) bajo el folio 30149.

Este procedimiento se emite en cumplimiento de los principios de buena fe, transparencia y protección al usuario de servicios financieros, y en apego a las disposiciones aplicables emitidas por la CNBV y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

1. Objeto y alcance

El presente Procedimiento tiene por objeto:

- Establecer los canales oficiales mediante los cuales los usuarios pueden presentar quejas y reclamaciones.
- Definir los plazos y modalidades de atención por parte del Asesor.
- Informar a los usuarios sobre los mecanismos externos de defensa disponibles.
- Garantizar el registro y trazabilidad de las reclamaciones presentadas.

El alcance del presente Procedimiento comprende cualquier queja, reclamación, controversia, inconformidad o solicitud de aclaración relacionada con los servicios de asesoría de inversión, análisis, emisión de recomendaciones y administración de cartera prestados por el Asesor.

2. Compromiso con la atención al usuario

El Asesor mantiene un compromiso continuo con la atención adecuada, diligente, oportuna y transparente a las quejas, reclamaciones o controversias que pudieran presentarse en relación con los servicios prestados. Este compromiso se sustenta en:

- La observancia de los principios éticos establecidos en el Code of Ethics and Standards of Professional Conduct del CFA Institute, del cual el Asesor es Charterholder.
- El apego irrestricto al Manual de Conducta y Conflictos de Interés del Asesor.
- El cumplimiento de las disposiciones regulatorias emitidas por la CNBV y demás autoridades competentes.
- El respeto a los derechos de los usuarios de servicios financieros consagrados en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

3. Canales de presentación de reclamaciones

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación por los siguientes medios:

3.1 Correo electrónico (canal preferente)

Dirección: claudio.bustamante@bioongo.com

Asunto sugerido: "Reclamación - [descripción breve del asunto]"

3.2 Correspondencia postal

Dirigida a: Claudio Alberto Bustamante Zardain

Domicilio: [Domicilio fiscal del Asesor], México.

4. Información requerida en la reclamación

Para la adecuada atención de la reclamación, el usuario deberá proporcionar la siguiente información:

- I. Nombre completo del reclamante.
- II. Número de teléfono y correo electrónico de contacto.
- III. Domicilio para recibir comunicaciones (opcional).
- IV. Fecha aproximada en que ocurrieron los hechos motivo de la reclamación.
- V. Descripción clara, detallada y objetiva de la situación que motiva la reclamación.
- VI. Documentos, correos, capturas de pantalla o cualquier evidencia relevante que respalde la reclamación.
- VII. Pretensión concreta o remedio solicitado (aclaración, reparación, devolución, disculpa, etc.).

La falta de alguno de estos elementos no impedirá la recepción de la reclamación, pero podrá extender los tiempos de atención en tanto se recopila la información necesaria.

5. Plazos de atención

El Asesor observará los siguientes plazos máximos para la atención de las reclamaciones recibidas:

5.1 Acuse de recibo

Dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles siguientes a la presentación de la reclamación, el Asesor confirmará al usuario la recepción de la misma por el mismo medio en que fue presentada. En el acuse se asignará un número de referencia interno para dar seguimiento a la reclamación.

5.2 Respuesta preliminar

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al acuse de recibo, el Asesor emitirá una respuesta preliminar que podrá contener:

- La confirmación de que la reclamación se encuentra en análisis.
- La solicitud de información adicional, en caso de ser necesaria.
- Una propuesta inicial de resolución, si el caso lo permite.

5.3 Resolución definitiva

Dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la presentación de la reclamación completa (es decir, con toda la información necesaria para su análisis), el Asesor emitirá una resolución definitiva por escrito, la cual contendrá:

- Análisis de los hechos denunciados.
- Determinación fundada y motivada.
- Acciones a implementar, en su caso, para resolver la reclamación.
- Plazos de ejecución de dichas acciones.

5.4 Ampliación de plazos

Los plazos anteriores podrán ser extendidos en casos que requieran análisis técnico adicional, intervención de terceros (intermediarios financieros, autoridades, contrapartes) o recopilación de información adicional. La ampliación de plazos será notificada oportunamente al usuario, indicando el motivo y el nuevo plazo estimado.

6. Recurso ante CONDUSEF

Sin perjuicio del proceso interno descrito, el usuario tiene derecho a acudir en cualquier momento a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para hacer valer sus derechos como usuario de servicios financieros.

6.1 Datos de contacto de CONDUSEF

Sitio web: www.condusef.gob.mx

Teléfono en Ciudad de México: 55 5340 0999

Teléfono nacional gratuito: 800 999 8080

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

6.2 Servicios de CONDUSEF

CONDUSEF ofrece a los usuarios de servicios financieros los siguientes servicios de manera gratuita:

- Asesoría técnico-legal.
- Recepción y trámite de quejas y reclamaciones.
- Conciliación entre el usuario y el asesor.
- Defensa legal ante instancias judiciales, cuando proceda.
- Registro de reclamaciones (Buró de Entidades Financieras).

7. Registro de reclamaciones

El Asesor mantendrá un registro interno de todas las reclamaciones recibidas, el cual contendrá al menos la siguiente información:

- Fecha de recepción.
- Nombre del reclamante y datos de contacto.
- Descripción sintética del motivo de la reclamación.
- Número de referencia interno asignado.
- Estatus (recibida, en análisis, resuelta, cerrada).
- Fecha de respuesta y resolución.
- Contenido de la resolución.
- Acciones correctivas o preventivas implementadas, en su caso.

Este registro será conservado por un plazo mínimo de 5 (cinco) años, conforme a las disposiciones aplicables, y estará disponible para revisión por parte de las autoridades competentes cuando así lo requieran en el ejercicio de sus atribuciones.

8. Confidencialidad

Toda información proporcionada por el usuario durante el proceso de reclamación será tratada con estricta confidencialidad y conforme al Aviso de Privacidad Integral del Asesor, disponible en bioongo.com/privacidad.

Los datos personales del reclamante y la información relacionada con la reclamación no serán divulgados a terceros, salvo:

- Cuando exista requerimiento formal de autoridad competente en el ejercicio de sus atribuciones.
- Cuando sea necesario para el análisis y resolución de la propia reclamación (por ejemplo, comunicación con intermediarios financieros involucrados).
- Cuando el propio reclamante autorice expresamente dicha divulgación.

9. No represalia

El Asesor manifiesta que ningún usuario será objeto de represalias, discriminación o trato desfavorable como consecuencia de haber presentado una queja o reclamación. La relación contractual y de servicio se mantendrá bajo los mismos términos, con excepción de aquellos casos en que la propia reclamación derive de una decisión legítima de terminación del servicio por incumplimiento contractual o causas justificadas.

10. Mejora continua

El Asesor utilizará el registro y análisis de las reclamaciones recibidas como insumo para la mejora continua de sus procesos, políticas y servicios. Con periodicidad al menos anual, se realizará un análisis de las reclamaciones recibidas con el fin de:

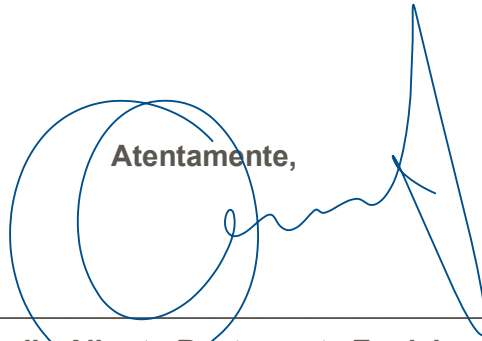
- Identificar patrones o causas recurrentes.
- Detectar oportunidades de mejora en los servicios prestados.
- Actualizar el presente Procedimiento cuando resulte necesario.
- Fortalecer la comunicación con los usuarios.

11. Vigencia y modificaciones

El presente Procedimiento entra en vigor a partir de su publicación y permanecerá vigente hasta que sea sustituido o modificado por una versión posterior. Cualquier modificación será publicada oportunamente en el sitio web del Asesor (bioongo.com) y comunicada a los clientes por los canales habituales.

Fecha de última actualización: Mayo 2026.

Atentamente,



Claudio Alberto Bustamante Zardain

Asesor en Inversiones Independiente · Folio CNBV 30149