

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

1. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento es elaborado con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 208.9 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores y la Circular N° 2172 del 07 de marzo de 2014.

El mismo estará a disposición de los clientes y funcionarios tanto en las oficinas de Corporación de Inversiones Uruguay Sociedad de Bolsa S.A. como en su página web.

2. OBJETIVO

Establecer los procedimientos y mecanismos a través de los cuales los clientes de Corporación de Inversiones Uruguay Sociedad de Bolsa S. A. podrán canalizar sus reclamos.

Definir como se dará respuesta a los mismos en forma oportuna y completa por parte del Responsable por la Atención de Reclamos designado por la

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a todos los clientes de Corporación de Inversiones Uruguay Sociedad de Bolsa S.A..

El presente procedimiento deberá ser puesto en conocimiento de todos los funcionarios que mantengan contacto con los clientes y del funcionario que sea designado como Responsable por la Atención de Reclamos.

4. RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

El directorio de Corporación de Inversiones Uruguay Sociedad de Bolsa S.A. nombro como Responsable por la Atención de Reclamos al Sr. Marcelo Vargas, quien deberá garantizar la aplicación del presente procedimiento en todos sus términos.

Todos los reclamos que sean recibidos por la empresa serán canalizados al Responsable, quién deberá dar acuse de recibo de los mismos y tramitar los mismos de forma inmediata, procurando dar una respuesta en el menor tiempo posible y respetando siempre los plazo máximos establecidos en la normativa.

5. PROCEDIMIENTO

Recepción

La recepción de los reclamos se hará a través de los formularios que se encuentran a disposición de los clientes en las instalaciones de la institución, a través del mail institucional (info@ciusb.com.uy), a través del mail del oficial de cuenta del cliente ó mediante fax al Nro. 2916 29 44

En todos los casos se deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo
- Cédula de identidad / RUT
- Oficial de Cuenta
- Teléfono fijo, celular y email
- Detalle del reclamo
- En caso de corresponder se deberá adjuntar la documentación relacionada al reclamo
- Firma del reclamante, para los casos que corresponde.

Luego de recibido el reclamo por parte de la institución, el mismo será derivado al Responsable quién deberá dar acuse de recibo del mismo al cliente, donde deberá constar la fecha y hora del reclamo, el número interno que le es asignado al reclamo y el plazo en cual se dará respuesta al mismo.

Investigación del reclamo

El Responsable por la Atención de Reclamos realizara las consultas internas necesarias para obtener toda la información del caso, compulsara toda la documentación relacionada con el mismo y elaborará un informe, en el cual deberá incluir sus conclusiones y recomendaciones a efectos de que la dirección de la institución tome resolución al respecto.

De ser necesario, el Responsable podrá contactar al cliente para recabar mayor información sobre el reclamo presentado.

Plazo de respuesta

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, Corporación de

Inversiones Uruguay Sociedad de Bolsa S.A. podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar los mejores esfuerzos en este sentido.

Resolución y comunicación de la decisión

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 en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

Una vez que se haya notificado al cliente la resolución, el legajo con todo lo actuado por el Responsable por la Atención de Reclamos será archivado.

6. DIFUSIÓN

Corporación de Inversiones Uruguay Sociedad de Bolsa S.A. dará difusión, a través de carteles en sus oficinas, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet, a los siguientes elementos:

- 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 del Banco Central del Uruguay en caso de que la Institución no le dé respuesta o ésta sea insatisfactoria.

7. ACTUALIZACIÓN

El procedimiento deberá ser revisado periódicamente de forma que se mantenga actualizado respecto a la normativa vigente así como para mejorar procedimientos a partir de la evaluación que se realice de su aplicación.