



PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

RESUMEN

Es política de Custodia de Valores Mobiliarios Corredor de Bolsa S.A. (en adelante CVM) 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.

DESCRIPCIÓN

El proceso detalla el mecanismo a seguir en caso que un cliente desee presentar un reclamo.

En caso que un cliente presente un reclamo, en forma telefónica o personal, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

1. Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por CVM.
2. El reclamo se podrá presentar por alguna de estas vías:
 - a. Por escrito en nuestras oficinas, llenando el formulario de reclamos, mediante sobre cerrado dirigido a Custodia de Valores Mobiliarios Corredor de Bolsa a la atención Sr. Responsable de Atención a Reclamos.
 - b. Vía web a través de la página institucional (actualmente en construcción)
 - c. A través del correo electrónico denuncias@cvmuruguay.com
3. El reclamante deberá incluir la siguiente información:
 - a. Identificación del reclamante.
 - b. Persona(s) física o jurídica sobre la cual(es) se hace el reclamo.
 - c. Relación de los hechos y fundamentos.
 - d. Peticiones concretas que se realizan.
 - e. Se deberá adjuntar los documentos que acrediten los hechos.



- f. Deberá indicar dirección de correo electrónico o en su defecto dirección para envío de correspondencia.
4. El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo en el cual se detallará:
 - a. Fecha y hora de la misma
 - b. Número identificador (ticket) para su seguimiento.
 - c. Plazo de respuesta.
5. El plazo de respuesta al reclamo **no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo formal**. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al reclamante por escrito con indicación de 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 quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta.
6. CVM analizará el reclamo y dará al Cliente una respuesta en forma escrita, ya sea por nota o por correo electrónico atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso.
7. En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al reclamante fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.
8. Si el reclamo se entiende justificado, se tomarán las medidas correspondientes para solucionar la situación o problema denunciado.

DIFUSIÓN

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, CVM publicará el presente procedimiento así como el formulario de reclamos a disposición de los clientes en su oficina y en su sitio web institucional.

OBSERVACIONES

- El Encargado de Atención a Reclamos podrá solicitar en todo momento asesoramiento legal para el desarrollo de estas tareas.
- En todas las actuaciones se verificará que se cumplan con las garantías del debido proceso.



- La empresa velará por la capacitación de sus empleados, para que estos estén informados de la normativa vigente en particular en lo que refiere a Relacionamiento con los clientes y buenas prácticas.

USO INTERNO