

PATRIA

PROCEDIMIENTO ATENCION DE RECLAMOS

PARA USO INTERNO Y EXTERNO

Este material fue preparado por Patria, como se define a continuación, y no puede copiarse, reproducirse ni distribuirse sin su previo y expreso acuerdo.

Ficha Técnica

Título:	Procedimiento de atención de reclamos
Área Responsable:	Compliance
Descripción:	El objetivo de este este procedimiento es cumplir con la normativa en con referencia al relacionamiento con clientes y establecer un procedimiento de atención y resolución de reclamos.
Destinado a:	El procedimiento es aplicable a todos los clientes y a todos los funcionarios en contacto con clientes, así como aquellos responsables de la atención de los reclamos, deberán conocer el contenido de este Procedimiento.
Fecha de Aprobación:	Noviembre de 2023
Elaborado por:	Compliance
Aprobado por:	Director de Compliance
Fecha de Publicación:	Noviembre de 2023
Disponible en:	La Oficina
Última Revisión:	Noviembre de 2023

PROCEDIMIENTO Y FORMULARIO DE ATENCION DE RECLAMOS

1. Objetivo:

1.1 Es política de **PATRIA INVESTMENTS URUGUAY AGENTE DE VALORES S.A. ("PIUY")** buscar la máxima calidad y excelencia en los servicios que se brindan a los clientes, procurando conocer sus necesidades y atendiendo pronta y debidamente sus inquietudes.

A esos efectos, y con la finalidad de dar cumplimiento a las normas y regulaciones que establece el Banco Central del Uruguay en la atención de reclamos de clientes, resulta de vital importancia establecer los mecanismos de atención y resolución de sugerencias, quejas o reclamos realizados por los clientes de **PIUY**, de forma que los mismos sean atendidos adecuadamente y en los plazos previstos por la regulación.

2. Procedimiento de atención de reclamos:

2.1. Difusión:

2.1.1 PIUY dará la difusión a sus clientes a través de un cartel en su oficina y cualquier otro medio disponible, de la existencia de un procedimiento y de las vías a través de las cuales se pueden formular reclamos.

El cliente tendrá a disposición en la oficina de PIUY tanto los formularios para presentar un reclamo formal como una copia del presente procedimiento.

2.2 Presentación del reclamo:

2.2.1 En el caso de la presentación de un reclamo, el cliente deberá presentar en el mismo los datos para que pueda ser identificado, e incluir la siguiente información:

- Nombre completo o razón social
- Número de cuenta
- Teléfono de contacto y correo electrónico
- Motivo y descripción detallada del reclamo
- Si corresponde, adjuntar documentos que respalden el reclamo

2.2.2 El cliente dispondrá de los siguientes canales de comunicación para la presentación del reclamo:

- **En nuestra oficina:** Procedimiento y Formulario disponible en el local de Zonamerica-Ruta 8 - KM 17.500, Ed. Celebra, Oficina 402 Montevideo, Uruguay
- **Vía e-mail:** a la dirección de correo electrónico: contacto.piuy@patria.com

Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, también el cliente siempre tendrá la posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros (“SSF”) del BCU en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria.

2.3. Acuse de recibo:

2.3.1 Luego de presentado el reclamo el cliente recibirá una confirmación de recepción de este que deberá incluir, fecha y hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta.

En caso de que el reclamo sea recibido vía email, se enviara al cliente por email el acuse de recibo, y en el caso que sea entregado presencialmente en la oficina se entregara copia del reclamo firmada por PIUY con fecha y hora de recibido, enviando posteriormente por email el número de identificación para su seguimiento.

2.4 Análisis de reclamo y plazos de contestación

2.4.1 PIUY analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

2.4.2 El plazo de la emisión de la respuesta no podrá ser mayor a *quince días corridos*, contados desde la fecha de presentación de la notificación del reclamo por parte del cliente.

Dicho plazo podrá prorrogarse, *por única vez por otros quince días corridos*, debiéndose informar al cliente por escrito los motivos de la prórroga.

2.4.3 En caso de 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 corrido, debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.

2.5 Respuesta

2.5.1 PIUY informara por escrito el resultado del reclamo. La respuesta será fundada, en base a lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que se entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le informará al cliente la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la respuesta.

2.6 Cierre y archivo del caso de reclamo recibido

2.6.1 Como constancia de control y auditoría, se guardará un archivo con toda la documentación e información de los reclamos recibidos, fecha de recepción, respuesta y cierre o estado del caso, etc.

