

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. Generalidades

SYZ WEALTH MANAGEMENT S.A. ("EL ASESOR") fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Clientes ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los reclamos presentados por los mismos.

Los requerimientos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 208.8 de la Circular 2.172 dictada por el Banco Central del Uruguay, pueden ser presentados directamente por los Clientes o por quien acredite su condición de representante/apoderado de los mismos; o pueden asimismo presentarse directamente ante las oficinas de **EL ASESOR**. Los funcionarios, -cualquiera sea la tarea que desempeñen en **EL ASESOR-**, tienen el deber de atender cualquier solicitud o reclamación de un Cliente, así como de tomar la determinación de formalizarla y/o elevarla a la autoridad pertinente en todos aquellos casos en que no se le pueda brindar una solución satisfactoria al Cliente a primera demanda.

La presentación del reclamo se puede realizar por alguna de las siguientes vías: contacto telefónico directo con un funcionario de **EL ASESOR**, presentación espontánea ante la oficina de **EL ASESOR** o por vía de nota escrita.

La gestión y respuesta la realizará **EL ASESOR** en los plazos estipulados, los cuales serán igualmente comunicados al Cliente en el momento de la presentación del reclamo.

La atención de estos será siempre de carácter gratuito.

Con referencia a la relación entre **EL ASESOR** y el Cliente, la misma es de estricto carácter confidencial y consecuentemente **EL ASESOR** le dará el tratamiento y protección que corresponda.

2. Objetivo del proceso

El objeto del proceso consiste en recibir, procesar y responder los reclamos de los Clientes de **EL ASESOR**, teniendo en cuenta para ello la propuesta institucional de **EL ASESOR**, las políticas internas y la normativa vigente, apuntando siempre hacia la entera satisfacción del Cliente.

3. Canales para la recepción de quejas y reclamos

- i. Telefónico
- ii. Requerimiento Escrito
- iii. Oficinas de **EL ASESOR**

4. Funcionarios que recepcionarán los reclamos

- i. Compliance Officer de **EL ASESOR**
- ii. Personal Directivo de **EL ASESOR**

5. Funcionarios que responden los reclamos

- i. Personal Directivo de **EL ASESOR**
- ii. Compliance Officer de **EL ASESOR** (para los reclamos realizados por vía telefónica)

6. Procedimiento de atención a reclamos

El proceso de atención a los requerimientos planteados se dividirá en cuatro etapas:

- **Etapas de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben los reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por **EL ASESOR**.
- **Etapas de Gestión:** Es la etapa en la que se investiga todo lo relacionado al reclamo y se realizan los ajustes pertinentes.
- **Etapas de Respuesta:** Es la etapa en la que se le informa al Cliente el resultado del reclamo.
- **Etapas de Seguimiento:** Es la etapa en la que se genera información respecto de los diferentes tipos de quejas o reclamos para su análisis, y a partir de ello, el diseño de planes de mejora.

6.1. Desarrollo

i) Etapa de Recepción

Los funcionarios de **EL ASESOR** que reciben los reclamos o quejas, procederán a formalizar el requerimiento en el "Libro de Reclamos", asignándole un número, y evaluarán si pueden solucionar el reclamo del Cliente de manera inmediata, o de lo contrario le comunicarán al mismo una fecha estimada de solución. En caso de ser necesario solicitarán documentación de soporte.

EL ASESOR entregará una constancia de recepción del reclamo o queja, dejando constancia de fecha y hora en el mismo, número de reclamo y el plazo máximo de respuesta.

Si el Cliente manifiesta por cualquier canal, desconocer alguna transacción realizada de acuerdo con los medios que le ofrece **EL ASESOR**, o si manifiesta la existencia de

un presunto fraude de cualquier operación, **EL ASESOR** realizará un análisis previo y dará una respuesta inicial. En caso de que el Cliente no esté satisfecho con la misma, se tramitará como una reclamación normal.

Para los reclamos efectuados directamente en la oficina de **EL ASESOR**, el Cliente podrá acceder al formulario de "Solicitud de Reclamos", el cual se encontrará a su disposición en las instalaciones de **EL ASESOR**, indicando claramente cuál es el procedimiento correspondiente a este tipo de instancias.

Toda la documentación de soporte del reclamo deberá remitirse a la dirección de correo electrónico: Rodolfo.Rodriguez@syzgroup.com.

El Compliance Officer de **EL ASESOR** realizará el seguimiento y eventuales reclamos pertinentes con respecto a la documentación faltante que haya sido solicitada al Cliente, para que éste los remita a **EL ASESOR** dentro de los plazos acordados para su envío.

ii) Etapa de Gestión

Cuando se requieran documentos que se encuentren en poder del Cliente para gestionar la solución de un reclamo o queja, los funcionarios de **EL ASESOR** se comunicarán en forma telefónica con el mismo para solicitarlos. Si después de tres intentos de comunicación efectivos, éste no enviara la documentación solicitada, el reclamo deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de **EL ASESOR**.

Después de investigar el reclamo por parte del Compliance Officer se procederá a determinar la procedencia o improcedencia del mismo, determinando asimismo el ajuste económico u operativo (en caso de corresponder) para el Cliente.

iii) Etapa de Respuesta

Las respuestas a los reclamos de los Clientes se realizarán:

- a) a través de nota escrita membretada de **EL ASESOR**;
- b) a través de correo electrónico a la dirección de mail del Cliente que figura en los registros de **EL ASESOR**.

La respuesta deberá contener los antecedentes y la fundamentación de las actuaciones por parte de **EL ASESOR**, para cada uno de los puntos reclamados. En caso de que el reclamo sea injustificado, la respuesta deberá contener los motivos por los cuales la solicitud no será atendida y se informará al Cliente que en caso

de disconformidad con la decisión de **EL ASESOR**, podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

La respuesta se deberá formalizar en un plazo máximo de 15 (quince) días corridos a contar desde la fecha de presentación por parte del Cliente.

En caso de que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por 15 (quince) días corridos adicionales, debiéndose informar al Cliente por escrito, con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder atender de manera satisfactoria el reclamo deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, **EL ASESOR** podrá prorrogar el segundo plazo por otros 15 (quince) días corridos, debiendo comunicarle al Cliente la fecha estimada en la que obtendrá una respuesta.

iv) Etapa de Seguimiento

El Personal Directivo de **EL ASESOR** recopilará los reclamos ingresados y respondidos, identificando las causas de los mismos y determinando el nivel de criticidad en cuanto al tipo de reclamo, tipo de Cliente y el impacto reputacional que los mismos hayan tenido.

A raíz de los resultados arrojados por el análisis antedicho, se procederá a implementar las acciones de mejora con el fin de disminuir el número de reclamos y de garantizar al Cliente la efectividad de todos los procesos o procedimientos en los que se vea involucrado en un futuro.

7. Acceso a instancia superior. Banco Central del Uruguay

En los casos de reclamos sin respuesta, o respuesta insatisfactoria a criterio del Cliente, éste podrá trasladar su reclamo directamente a la autoridad de contralor.

Para ello deberá dirigir su reclamo escrito a:

BANCO CENTRAL DEL URUGUAY
 DIAGONAL FABBINI 777
 11.000. MONTEVIDEO. URUGUAY
 ATT: SUPERINTENDENCIA de SERVICIOS
 FINANCIEROS
 TELEFONO: (+5982) 1967

ANEXO – FORMULARIO DE RECLAMOS DE CLIENTES

FECHA

LUGAR

NOMBRE CLIENTE

DOCUMENTO

Por la presente quiero formular a ustedes el siguiente reclamo:

ACLARACIÓN

FIRMA CLIENTE