

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

ASSET MANAGERS AGENTE DE VALORES S.A. (en adelante, "AMAGV") cuenta con un servicio de atención de reclamos de acuerdo a la normativa vigente del Banco Central del Uruguay.

Los clientes pueden presentar sus consultas y/o reclamos a través de los siguientes canales de comunicación que están a su disposición:

Teléfono: 00 5982 5182187
Fax: 00 5982 5182189
E-mail: contacto@assetmanagerssa.com

Personalmente en nuestras oficinas: Ruta 8 Km 17,500 Edificio Arroba 2 Of 104, Zonamerica CP 91600 Montevideo, Uruguay, a través de los formularios disponibles para ese fin.

El cliente deberá suministrar todos los datos que permitan identificarlo:

- Nombre completo
- Numero de documento de identidad o pasaporte
- Teléfono
- Domicilio
- Correo electrónico

Deberá describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo y si corresponde, suministrar toda la información y documentación necesaria que sustente su reclamo.

Una vez recibido, se le entregará al cliente una confirmación de recepción en el cual constara fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el plazo de respuesta.

La institución analizará el reclamo del cliente y dará una respuesta fundada y atendiendo la totalidad de los puntos reclamados.

Los mismos se atenderán con la mayor diligencia y buena disposición posible, conforme las circunstancias del caso, contando para ello con un Responsable del servicio de atención de reclamos, comprendido dentro del personal superior.

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.

ASSET MANAGERS

Asset Managers Agente de Valores S.A.

En caso de que para poder investigar el reclamo deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, AMAGV podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

AMAGV informará 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 ante cada punto reclamado.

En caso de que AMAGV 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 del Banco Central del Uruguay, en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

El Responsable del servicio de atención de reclamos comunicará al Oficial de Cumplimiento cualquier incumplimiento detectado o desviación del procedimiento establecido en este Código.

FORMULARIO DE RECEPCION DE RECLAMOS

Fecha:

DATOS PERSONALES

Número de cuenta:

Nombre completo del cliente:

Número de documento de identidad o pasaporte:

Teléfono de contacto:

Dirección:

Correo electrónico:

COMENTARIOS

Firma del cliente

PARA USO EXCLUSIVO DE ASSET MANAGERS AGENTE DE VALORES S.A.

Fecha y hora de recibido:

Nombre del funcionario receptor:

N° de reclamo:

Fecha de respuesta: