

PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES

SWB
AGENTE DE VALORES S.A.

VERSION 2022

Procedimiento para la gestión de reclamos de clientes

La institución contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información, de forma de poder resolver el problema con la mayor prontitud posible.

La institución designará un responsable para la atención de reclamos. Dicho responsable será el encargado de:

- a) Controlar la gestión de reclamos.
- b) Intentar un mejor relacionamiento con los clientes asegurando una respuesta que cumpla con los requisitos de los reclamos presentados.
- c) Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- d) Agilizar los procesos de resolución.
- e) Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

Se habilitará la posibilidad de presentar reclamos por escrito, los cuales serán recibidos en el local donde se atiende al público.

Se pondrá a disposición del público, el formulario que se detalla en el **Anexo I** para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento, tanto en la oficina como en la web de SWB.

Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará la fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificadorio, y el plazo de respuesta.

El plazo de respuesta no será mayor a 15 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 15 días corridos, informando al cliente por escrito con los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deba intervenir necesariamente una institución del exterior, SWB podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar los mejores esfuerzos en ese sentido.

Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o por correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por SWB ante cada punto reclamado. En caso de que se entienda que el reclamo es injustificado, se informará al cliente 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.

SWB dará difusión a través de carteles en sus oficinas de atención al público, en los estados de cuentas periódicos y en su sitio en internet de:

- a) La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular reclamos.
- b) La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU, en caso de que SWB no le dé respuesta o el cliente entienda la misma sea insatisfactoria.
- c) Por último, SWB publicará en el sitio de internet institucional:
 - Los formularios para efectuar los reclamos
 - La descripción del procedimiento de reclamos

Procedimiento para la gestión de reclamos de clientes

Anexo I

Formulario para la presentación de reclamos

Datos identificatorios y de contacto del Cliente:		
Nombre y Apellido:		
Teléfono de contacto:		
Documento de identidad:		
Número de cuenta:		
E-mail:		
Seleccione la opción que mejor se ajuste a sus inquietudes:		
Sugerencia	Queja	Reclamo
Motivo que genera su sugerencia, queja o reclamo:		
Indique de forma detallada sus sugerencias o reclamos, incluyendo especialmente para el caso de reclamos, la fecha de ocurrencia de los hechos:		
Firma:		
Aclaración:		
Fecha:		

Para uso exclusivo de SWB AGENTE DE VALORES S.A.:	
Recibido por:	
Notas aclaratorias:	
Fecha de recepción:	
Número de reclamo:	
Firma del funcionario:	

SWB AGENTE DE VALORES S.A. es una entidad debidamente inscripta en el Registro del Mercado de Valores Sección Intermediarios de Valores – Agentes de Valores, con el número 4240 y se encuentra regulada y supervisada por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay

Nuestro procedimiento para atención de reclamos y el formulario para la presentación de los mismos se encuentran disponibles en nuestras oficinas o en la página web: www.swb.com.uy

Su reclamo podrá ser presentado de forma presencial en WTC FREE ZONE, Dr. Luis Bonavita 1294 Oficina 1408, CP 11300, Montevideo, Uruguay, o enviado a la dirección de correo electrónico: compliance@swb.com.uy