

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE CLIENTES**

En el caso que existan reclamos los cuales no puedan ser solucionados en forma inmediata a favor del CLIENTE, podrá dirigir el mismo ante el funcionario responsable por la atención de reclamos designado por CONOSUR al efecto. El cliente puede optar por enviar un mail a [reclamos@conosurinversiones.com.uy](mailto:reclamos@conosurinversiones.com.uy) o bien solicitar los formularios en las oficinas de CONOSUR. Luego de presentado un reclamo, se le entregará al CLIENTE una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificatorio, y el plazo de respuesta. El plazo máximo para la resolución de quejas y reclamaciones no será mayor a quince (15) días corridos, contados desde la fecha de su presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince (15) días corridos, debiéndose informar al CLIENTE por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince (15) días corridos, debiendo comunicarle al CLIENTE la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido. En todos los casos, se 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 por CONOSUR ante cada punto reclamado. En caso de que CONOSUR entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad del CLIENTE de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada. La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que CONOSUR implemente en el futuro sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad establecidos en las normas aplicables.