

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



En cumplimiento de la Circular 2.172 emitida el 07 de marzo de 2014, Artículo 208.9 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS), es que **WELDEN SECURITIES AGENTE DE VALORES S.A.** (En adelante "WELDEN"), pone ante sus clientes el presente instructivo de procedimientos de atención de reclamos, el cual tiene como finalidad dar un marco de referencia para que los clientes puedan gestionar en tiempo y forma los reclamos ante la institución o la posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en el caso de que WELDEN no le proporcione una respuesta o esta sea insatisfactoria.

PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS

- **Diligencia hacia el cliente:** Welden deberá tener actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias, demostrando su compromiso para resolverlos efectivamente, conforme a las circunstancias del caso.
- **Respuesta y Registro.** Welden se compromete a dar acuse de recibo y tratar los reclamos, quejas y sugerencias en los plazos previstos, registrando los reclamos de los clientes a fin de facilitar su seguimiento.
- **Confidencialidad:** Todos los reclamos deberán ser atendidos y llevados en absoluta confidencialidad y reserva

PROCEDIMIENTOS

- I. El cliente podrá realizar la presentación de un reclamo, queja o sugerencia por las siguientes vías:
 - a) Por escrito, los cuales podrán ser presentados ante las oficinas de Welden en Ruta 8, Km 17500- Edificio 33 oficina 101- Zonamerica-Montevideo Uruguay.
 - b) A través de e-mail: denuncias@weldensecurities.com
- II. Una vez recibido el reclamo se le enviara al cliente una confirmación de recepción, donde se le establecerá un número de reclamo y el plazo estimado de respuesta el cual no será mayor a 10 días, pudiéndose prolongar con previo aviso, en 10 días más, cuando así lo amerite la situación.

Ruta 8 KM 17.500 – Edificio 33, Of. 101 – Zonamerica –Tel: +598 2518 4844
Montevideo – Uruguay

www.weldensecurities.com

- III. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente una institución del exterior, Welden podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta, informando al cliente la fecha estimada de la misma.
- IV. El análisis del reclamo se dará en conjunto con el Responsable de Reclamo y el Oficial de Cumplimiento a fin de recabar la información necesaria para investigar el caso.
- V. En caso de requerir asesoramiento legal, el Responsable de Atención de Reclamos consultará a los asesores externos que correspondan.

RESOLUCIÓN

Welden informará por escrito al cliente, ya sea mediante una nota o vía correo electrónico, el resultado de su reclamo.

La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de la investigación que se haya realizado.

- a) En el caso de que Welden entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, el cliente cuenta con un plazo de 10 días corridos de recibido para manifestar si le satisface o no la respuesta. Transcurrido este plazo sin que el cliente se expida, se entenderá por aceptadas las explicaciones.
- b) En el caso de que Welden entienda que el reclamo es justificado, informará de esto al cliente, y en caso que el cliente reclame una restitución en dinero, deberá en todos los casos escalarse el caso a la Dirección. Siendo el Presidente del Directorio el único habilitado a resolver devolución de fondos, los que en caso de producirse le serán acreditados al cliente en su cuenta.

El cliente tiene la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

ARCHIVO DE RECLAMOS

A los efectos de cumplir con la normativa se llevara un archivo físico donde se podrá disponer por parte de la auditoria o del regulador toda la documentación correspondiente a los reclamos efectuados por los clientes.

RESPONSABLE DE ATENCION DE RECLAMOS: Presidente Carlos Casarotti- comprendido en la categoría de “personal superior”.

Ruta 8 KM 17.500 – Edificio 33, Of. 101 – Zonamerica –Tel: +598 2518 4844
Montevideo – Uruguay

www.weldensecurities.com