

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

En caso de que un cliente desee presentar un reclamo o queja, Amura Advisors pone a disposición del público en general, los siguientes canales para presentar un reclamo formal y recibir una respuesta.

El cliente tendrá a disposición en las oficinas, los formularios pre-diseñados para iniciar el reclamo adjunto a continuación.

El formulario, podrá ser depositado en el buzón designado para este fin, ubicado en la recepción de la empresa o enviado por email a reclamos@amuraadvisors.com

El buzón será revisado diariamente para poder derivar el reclamo de forma inmediata al Responsable de Reclamos.

El formulario de reclamo que incluye el instructivo acerca del proceso debe estar a la vista de los clientes.

Proceso

Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente, en las próximas 72 hs. una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número de identificación, y el plazo de respuesta.

La empresa tendrá un plazo de 15 días a partir del reclamo, para contestar el mismo. En aquellos casos en que se necesite más investigación para poder responder, el plazo de la respuesta podrá prorrogarse por única vez 15 días corridos más. Esta prórroga debe notificarse por escrito al cliente, explicando el motivo de la extensión del plazo de respuesta.

Si la investigación involucra la intervención de una institución financiera del exterior, y los plazos de respuesta no pueden ser cumplidos, se podrá extender la prórroga de 15 días informando al cliente por escrito la fecha estimada de respuesta. En todos los casos, la entidad efectuará sus mejores esfuerzos para poder responder el reclamo del cliente satisfactoriamente.

Resolución del reclamo

El Responsable de Atención de Reclamos deberá avisar al cliente por escrito, y asegurarse de que se otorgue la adecuada compensación al cliente o dando una explicación a cada uno de los puntos del reclamo e informando que existe la posibilidad por parte del cliente de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

Retención de la documentación

El reclamo del cliente, su investigación y resolución deberán ser retenidas y archivadas por al menos 10 años.

FORMULARIO DE RECLAMO

FECHA: _____
NOMBRES: _____
APELLIDOS: _____
NRO DE CUENTA: _____

DESCRIPCION DEL RECLAMO:

FIRMA: _____
ACLARACION: _____
DOCUMENTO: _____
E-MAIL _____
DIRECCION: _____
TELEFONO: _____

Instructivo:
En al caso de querer presentar un reclamo, por favor complete el formulario y deposítelo en el Buzón que encontrara en nuestras oficinas de atención al público o por mail *poner el mail .

Nuestro Responsable de Atención de Reclamos le enviará una notificación de recepción del mismo, dentro de las 72 horas de recibido.

Usted obtendrá una respuesta por escrito al reclamo dentro de los 15 días corridos a partir de la fecha de recepción del reclamo.

En caso que la respuesta necesite una investigación que requiera más tiempo, usted recibirá por escrito una solicitud de prórroga de 15 días corridos y en aquellos casos en los que la respuesta involucre la participación de una institución del exterior recibirá una fecha estimada de respuesta y nuestro compromiso de hacer lo que está en nuestro alcance para solucionar el reclamo.

Si la respuesta enviada no es satisfactoria, usted tiene la posibilidad de presentarla ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.
Diagonal Fabini 777 CP 11100 Teléfono (5982) 1967, Montevideo Uruguay
www.bcu.gub.uy