

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

BIND AGENTE DE VALORES S.A. (en adelante BIND) cuenta con un procedimiento de atención de reclamos a disposición del Cliente, para que, en caso de disconformidad con la ejecución o el funcionamiento de los servicios prestados, pueda manifestar sus inquietudes y reclamos.

En tal sentido, es política de BIND buscar la máxima satisfacción de sus clientes, por lo que resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de estos sean resueltos de la manera más eficiente.

Compromiso y estructura organizativa

BIND asume como compromiso el funcionamiento del sistema de atención de reclamos de clientes, considerando que es su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Obligaciones de BIND

A los efectos del presente se consideran obligaciones de BIND las siguientes:

- Aprobar y mantener actualizado el presente procedimiento de atención de reclamos de clientes (en adelante el “**Procedimiento**”), conforme a lo dispuesto por la Recopilación de Normas del Mercado de Valores del BCU.
- Facilitar el acceso al Procedimiento por parte del cliente o usuario, ya sea por medios físicos o digitales, poniendo a su disposición formularios de atención de reclamos. En este último caso, el procedimiento deberá incluirse en la página web de la institución (www.bindinversiones.com.uy).
- Designar un responsable de atención de reclamos, quien será miembro del Personal Superior de la empresa.
- Dar amplia difusión del Procedimiento, así como la posibilidad de que el cliente traslade su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU, en los casos en que éste considere insatisfactoria la respuesta de BIND.
- Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones.

Procedimiento de atención de reclamos

Los reclamos podrán presentarse en forma personal en nuestras oficinas, de forma telefónica, o a través de la dirección de email: reclamos@bindinversiones.com.uy

En caso de que un cliente presente a BIND un reclamo y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por BIND;
- Se le entregará un formulario preimpreso (cuyo formato se adjunta como Anexo I) o se le enviará por

mail, para la presentación de un reclamo formal. Cualquiera sea la vía a través de las cuales se presente un reclamo, el mismo debe contener los siguientes datos:

- ✓ Número de cuenta/ Número de clientes
 - ✓ Nombre completo / Razón social
 - ✓ Número de documento de identidad (PF)/Número de identificación tributaria para (PJ)
 - ✓ Teléfono y correo electrónico de contacto
 - ✓ Motivo del reclamo
 - ✓ Descripción detallada del argumento del reclamo, indicando en lo posible fechas de ocurrencia de la situación planteada.
 - ✓ En caso de corresponder, documentos que sustentan el reclamo.
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación del reclamo:
- En nuestras oficinas: entrega del formulario en el domicilio de nuestra oficina: Edificio Celebra - Oficina 101,
Zonamerica - Ruta 8, km 17.500, Montevideo, Uruguay - CP: 91.600
 - Vía e-mail a la dirección de correo electrónico: reclamos@bindinversiones.com.uy
- El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de la recepción del reclamo, número de identificación del reclamo para su seguimiento y plazo de respuesta. Cuando el cliente presente el reclamo en nuestras oficinas, la referida constancia será una copia del formulario firmado por el cliente, con las indicaciones antes señaladas.
- BIND analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- La Institución contestará el mismo en un escrito fundado, con un plazo para la emisión de la respuesta que no podrá ser mayor a 15 días corridos, desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días corridos, debiendo informar al cliente, en forma escrita, los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta. En caso de que el reclamo no sea resuelto dentro de los plazos previstos, el Cliente podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.
- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o email. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. Cuando, como resultado del análisis efectuado, se entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la respuesta.

La respuesta emitida debe ser:

- ✓ **Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo con lo establecido en el presente Procedimiento.
- ✓ **Íntegra:** Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.
- ✓ **Comprensible:** Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de esta por parte del cliente o usuario.

Difusión

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, BIND mantendrá el presente procedimiento, así como el formulario de reclamos impresos y a disposición de los clientes en su oficina.

Asimismo, se dará a conocer este procedimiento colocándose un cartel en la oficina, y se enviará en el juego de documentación inicial para nuevos clientes, y junto a los estados de cuenta periódicos que se envíe a clientes existentes un comunicado informando de la existencia del presente procedimiento, las vías previstas para efectuar dicho reclamo y la posibilidad de trasladar el reclamo a la SSF del BCU ante la falta de respuesta de BIND.

Registro

Se mantendrá un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones.

Prohibiciones

Queda prohibido a BIND, sus funcionarios y personal superior cobrar honorarios al cliente por el servicio de atención de reclamos.

Aprobación por parte del directorio.

La aprobación del presente documento, así como sus modificaciones, serán realizadas por el Directorio de BIND. Asimismo, se realizará una revisión anual del presente, con el objetivo de evaluar la vigencia y adecuación de las políticas aquí contenidas.

ANEXO I
FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Sr. USUARIO:

Una vez completado el presente formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación del reclamo:

- En nuestra oficina: entrega del formulario en Edificio Celebra - Oficina 101, Zonamerica - Ruta 8, km 17.500, Montevideo, Uruguay - CP: 91.600
- Vía e-mail: a la dirección de correo electrónico: reclamos@bindinversiones.com.uy

FECHA:.....

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

Nombre y apellido:

Número de documento de identidad (sólo para personas físicas) / Número de identificación tributaria (persona jurídica):

Dirección postal o email en el cual desea recibir respuesta al presente reclamo:

MOTIVO DEL RECLAMO

(Sírvase describir detalladamente la situación que da origen al reclamo):

FIRMA DEL USUARIO: _____

ACLARACION: _____

A ser completado por Bind:

Recibido por: _____

Fecha y hora de recepción: _____

Número de reclamo: _____