

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Es política de Golden River S.A. buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes, demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes, sean resueltos de la manera más eficiente.

I. PROCEDIMIENTO

En caso que un cliente presente a Golden River S.A un reclamo, en forma telefónica o personal, 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 la institución.

Se le entregará un formulario pre-impreso (Anexo N°1) para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. Los formularios se encontrarán publicados en el sitio web institucional: www.birkencapital.com.uy

Cuando se trate de un cliente persona física, deberá indicar su nombre completo y número de documento de identidad, para las personas jurídicas se deberá informar su razón social (nombre completo de la sociedad).

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

En nuestras oficinas: Rincón 610, oficina 501 (11.000) Montevideo, Uruguay

Vía e-mail: a la dirección de correo electrónico reclamos@birkencapital.com.uy

El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido, número de identificación 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.

Golden River S.A. analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

El plazo para la emisión de la respuesta, no podrá ser mayor a quince días, 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, debiendo informar al cliente, en forma escrita los motivos de la prórroga y fecha estimada de la respuesta.

Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o correo electrónico. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. En el caso de que la respuesta sea insatisfactoria, el cliente podrá gestionar el mismo ante la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF).

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 SSF.

II. DIFUSION

A efectos de dar publicidad, el procedimiento y formulario de Reclamos queda a disposición de los clientes en su oficina y en la página web institucional.

III. VIGENCIA

El presente documento tendrá una vigencia máxima de tres años, pudiendo ser actualizado en forma previa de acuerdo con los cambios normativos y el entorno de negocios de la Institución.

La política y procedimiento indicados, son de obligatorio cumplimiento y se incorporan a las funciones y responsabilidades asignadas a cada empleado.

(Anexo I)

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE
RECLAMOS**

INSTRUCCIONES:

Enviar vía e-mail a reclamos@birkencapital.com.uy o entregar personalmente en la oficina de Golden River S.A., dirección Rincón 610, Oficina 501, 11.000, Montevideo, Uruguay.

FECHA

IDENTIFICACION DEL CLIENTE:

Nombre del cliente o razón social
--

Número de Documento de Identidad (solo personas físicas)

MOTIVO DEL RECLAMO (Describir detalladamente la situación que da origen al reclamo)
--

FIRMA DEL

CLIENTE

ACLARACION