



PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

Recepción:

Constant Advisors pone a disposición del cliente diversos medios para presentar su reclamo:

- A través del mail institucional: info@constant-advisors.com
- A través de la página web: www.constant-advisors.com
- Personalmente, en Costa Rica 1667, Oficina 213 Montevideo Uruguay, retirando formulario o presentando una carta.
- Se designa a Lourdes Perez como Responsable de Atención de Reclamos, quién tendrá a su cargo el control y verificación del cumplimiento de los preceptos establecidos en el presente procedimiento.

No obstante, lo anterior, el cliente podrá también contactar de forma inmediata a su Asesor Financiero de referencia dentro de Constant Advisors quien procurará resolver el reclamo a la brevedad.

Cualquiera sea la opción elegida para presentar el reclamo el cliente deberá informar a Constant Advisors:

- Nombre completo y/o Denominación de la empresa.
- Cédula de Identidad y/o número de RUT
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo.

Si corresponde, deberá suministrar adicionalmente:

- Documentos que sustentan el reclamo.
- Solución que desea obtener

Registro:

Cualquiera sea la vía elegida por el cliente para presentar el reclamo, se generará un número de reclamo al momento de la recepción del mismo, detallando toda la información necesaria para la gestión de este. Una vez registrado el reclamo, Constant Advisors emitirá una confirmación de recepción la cual se entregará al cliente (impresa o electrónicamente vía email) a modo de comprobante. En la misma constará la fecha y hora del reclamo, número identificadorio y el plazo de respuesta.

Plazo, Resolución y cierre del asunto:

El plazo de respuesta no será mayor a quince (15) días corridos, contados desde la fecha de presentación del incidente. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, informando al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

Se informará por escrito al cliente ya sea por nota o correo electrónico el resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que Constant Advisors entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay (BCU) en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

Atención de Reclamos deberá realizar un seguimiento de los asuntos cerrados y controlar que se hayan implementado las soluciones al problema.