



Jorge Davison & Cía.
Corredor de Bolsa

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. RECEPCIÓN

Los reclamos manifestados por clientes serán recibidos a través del “Formulario de Reclamo”. El cliente deberá completar dicho formulario y entregarlo en nuestra oficina.

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Una vez recibido el formulario de reclamo, se registra el número y fecha del mismo.

Se le entregará al cliente una confirmación de recepción en el cual constará fecha y hora del reclamo, número de reclamo y plazo de espera.

Todos los reclamos son presentados al Director, quien toma conocimiento de la situación reclamada.

El responsable de emitir la respuesta, deberá realizar una investigación de los hechos reclamados y una vez que tenga la respuesta se la entregará al Director para que pueda dar visto bueno a la proposición o rechazarla, entregando correcciones que deben ser ejecutadas por el emisor. En caso de que se entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar 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 en caso de que el cliente este desconforme con la decisión tomada.

La respuesta al reclamo será comunicada al cliente por vía escrita, ya sea por nota o correo electrónico.

3. PLAZOS DE RESPUESTA

El plazo de la respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Dicho plazo se podrá prorrogar por única vez por otros quince días corridos, siempre y cuando la naturaleza del reclamo lo amerite.