



STONE CAPITAL

Wealth Management

Cesturyl S.A.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Noviembre 2014



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Noviembre 2014

1. Introducción.-

En Cesturyl S.A. (en adelante, la "Sociedad") tenemos el compromiso de brindar servicios de excelencia a nuestros clientes, procurando en todo momento su satisfacción.

En ese marco, y en cumplimiento de la normativa del Banco Central del Uruguay, hemos elaborado el presente Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos, con el objeto de explicitar los procedimientos que hemos adoptado a fin de dar una respuesta ágil y completa a consultas y/o reclamos de nuestros clientes, que no puedan ser solucionadas en forma inmediata en interés de los mismos.

Asimismo, el Directorio de la Sociedad ha designado un funcionario como responsable de la atención de los reclamos de los clientes, estando dicho funcionario comprendido en el régimen de personal superior.

El presente Manual de Procedimientos así como los formularios para la presentación de reclamos o consultas, son de carácter público y se encuentran a disposición de nuestros clientes en la página web y en las oficinas de la Sociedad.

2. Presentación de consultas y/o reclamos.-

Cualquier cliente ante una consulta y/o reclamo no resuelto satisfactoriamente por la Sociedad en forma inmediata, puede presentar el mismo por escrito, conforme a los siguientes procedimientos:

- Vía Web. Accediendo a la Sección "Contáctenos" de nuestro sitio web www.stonecapitalwm.com
- En las oficinas de la Sociedad, de **lunes a viernes en el horario de 13 a 17 hs.** El cliente podrá a su conveniencia, completar el correspondiente formulario de consultas y reclamos, que le será facilitado por el personal de la Sociedad; o presentar una carta con la descripción de su reclamo o consulta, dirigida al Responsable de Atención de Reclamos.

Al formularse una consulta o reclamo, se deberá indicar, según sea aplicable:

- Nombre completo/Razón Social de la empresa.
- Cédula de Identidad/RUT o documentación similar.
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo o consulta.
- Documentos que sustentan el reclamo, en caso de disponer de los mismos.
- Solución que desea obtener

Cualquiera sea la vía de acceso al servicio por el que se presenta el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción del mismo incluyendo fecha, hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y el plazo de respuesta. Dicha confirmación será suministrada mediante entrega de la copia del formulario de reclamo o de la carta correspondiente; o por correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en la propia solicitud del cliente.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Noviembre 2014

3. Proceso de resolución.-

Una vez recibido el reclamo o consulta, el mismo será inmediatamente derivado al Responsable por la Atención de Reclamos de la Sociedad.

La Sociedad responderá la consulta o reclamo presentado (por cualquiera de las vías de acceso al servicio) en un plazo máximo de quince días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite a juicio de la Sociedad, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Sociedad podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, en cuyo caso se comunicará al cliente la fecha estimada de respuesta. En este caso la Sociedad deberá hacer sus mejores esfuerzos a efectos de dar respuesta dentro de los plazos esperados.

En todos los casos la Sociedad deberá comunicar por escrito al cliente la respuesta a su reclamo o consulta, a la dirección de correo electrónico informada por el cliente. Si la Sociedad entendiera que el reclamo es injustificado y no atendiera la solicitud del cliente lo fundamentará en la respuesta escrita brindada.

En caso que el cliente no reciba resolución a su reclamo dentro de los plazos mencionados anteriormente, o en caso de disconformidad con la decisión adoptada, el cliente podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay.

* * *



FORMULARIO DE RECLAMOS

Número de reclamo (completado por Cesturyl S.A.)

Plazo de respuesta: **15 días**

Fecha y hora

Datos identificatorios y de contacto

Nombre y Apellido / Razón Social de la empresa

Cédula de Identidad / Pasaporte

Número de Cuenta

Teléfono de contacto

Correo electrónico

Descripción y argumento del reclamo o consulta:

Documentos que sustentan el reclamo:

Solución que desea obtener:

X

Firma

Aclaración