

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

---



## *1. Generalidades*

---

**GWM ADVISORY SERVICES S.A.** (en adelante “**ADVISE**”) fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Clientes ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los reclamos presentados por los mismos.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 208.9 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control de Mercado de Valores, las instituciones deberán implementar un procedimiento de atención de reclamos de sus clientes, el cual incluirá vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta. Las instituciones deberán seguir este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

El reclamo puede ser presentado directamente por los Clientes o por quien acredite su condición de representante/apoderado de los mismos; o pueden asimismo presentarse directamente ante las oficinas de **ADVISE**. Los funcionarios, -cualquiera sea la tarea que desempeñen en **ADVISE**, tienen el deber de atender cualquier solicitud o reclamación de un Cliente, así como de tomar la determinación de formalizarla y/o elevarla a la autoridad pertinente en todos aquellos casos en que no se le pueda brindar una solución satisfactoria al Cliente a primera demanda.

La presentación del reclamo se puede realizar por alguna de las siguientes vías: contacto telefónico directo con un funcionario de **ADVISE**, presentación espontánea ante la oficina de **ADVISE** o por vía de nota escrita.

La gestión y respuesta la realizará **ADVISE** en los plazos estipulados, los cuales serán igualmente comunicados al Cliente en el momento de la presentación del reclamo. La atención de estos será siempre de carácter gratuito.

Con referencia a la relación entre **ADVISE** y el Cliente, la misma es de estricto carácter confidencial y consecuentemente **ADVISE** le dará el tratamiento y protección que corresponda.

## *2. Objetivo del proceso*

---

El objeto del proceso consiste en recibir, procesar y responder los reclamos de los Clientes de **ADVISE**, teniendo en cuenta para ello la propuesta institucional de **ADVISE**, las políticas internas y la normativa vigente, apuntando siempre hacia la entera satisfacción del Cliente.

### *3. Canales para la recepción de quejas y reclamos*

---

- i. Telefónico
- ii. Requerimiento Escrito

### *4. Funcionarios que recepcionarán los reclamos*

---

Todos los funcionarios podrán recepcionar reclamos, y derivarlos al Encargado del servicio de atención a reclamos.

### *5. Procedimiento de atención a reclamos*

---

El proceso de atención a los requerimientos planteados se dividirá en cuatro etapas:

- **Etapa de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben los reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por **ADVISE**.
- **Etapa de Gestión:** Es la etapa en la que se investiga todo lo relacionado al reclamo y se realizan los ajustes pertinentes.
- **Etapa de Respuesta:** Es la etapa en la que se le informa al Cliente el resultado del reclamo.
- **Etapa de Seguimiento:** Es la etapa en la que se genera información respecto de los diferentes tipos de quejas o reclamos para su análisis, y a partir de ello, el diseño de planes de mejora.

### *6. Desarrollo*

---

#### **i) Etapa de Recepción**

Una vez recepcionado el reclamo, el encargado del servicio procederá a formalizar el mismo, asignándole un número, y evaluando la posibilidad de solucionar el reclamo del Cliente de manera inmediata, o de lo contrario le comunicarán al mismo una fecha estimada de solución. Se entregará al cliente una constancia de recepción del reclamo o queja, dejando constancia de fecha y hora en el mismo.

En caso de ser necesario solicitarán documentación de soporte y eventualmente (según la índole del reclamo se dará participación a los asesores legales de ADVISE.

Toda la documentación de soporte del reclamo deberá remitirse a la dirección de correo electrónico [reclamos@advisewm.com](mailto:reclamos@advisewm.com) o directamente a las oficinas de ADVISE.

El encargado de atención a reclamos realizará el seguimiento y eventuales reclamos pertinentes con respecto a la documentación faltante que haya sido solicitada al Cliente, para que éste los remita a **ADVISE** dentro de los plazos acordados para su envío.

## ii) Etapa de Gestión

Cuando se requieran documentos que se encontraren en poder del Cliente para gestionar la solución de un reclamo o queja, el encargado de atención a reclamos, se comunicará con el cliente a través de la dirección de correo electrónico oportunamente proporcionada por este en el formulario registro de cliente y en caso de no contar con un email, en forma telefónica para solicitarlos. Si después de tres intentos de comunicación efectivos, éste no enviara la documentación solicitada, el reclamo deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de **ADVISE**.

Analizada la situación se procederá a determinar la procedencia o improcedencia del mismo, confeccionando la respuesta a proporcionar al cliente.

## iii) Etapa de Respuesta

Las respuestas a los reclamos de los Clientes se realizarán:

- a) a través de nota escrita membretada de ADVISE;
- b) a través de correo electrónico a la dirección de mail del Cliente que figura en los registros de ADVISE.

La respuesta deberá contener los antecedentes y la fundamentación de las actuaciones por parte de **ADVISE**, para cada uno de los puntos reclamados. En caso de que el reclamo sea injustificado la respuesta deberá contener los motivos por los cuales la solicitud no será atendida.

La respuesta se deberá formalizar en un plazo máximo de 15 (quince) días corridos a contar desde la fecha de presentación por parte del Cliente.

En caso que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por 15 (quince) días corridos adicionales, debiéndose informar al Cliente por escrito, con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder atender de manera satisfactoria el reclamo deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, **ADVISE** podrá prorrogar el segundo plazo por otros 15 (quince) días corridos, debiendo comunicarle al Cliente la fecha estimada en la que obtendrá una respuesta.

#### **iv) Etapa de Seguimiento**

El encargado del servicio de atención a reclamos, recopilará los reclamos ingresados y respondidos, identificando las causas de los mismos y determinando el nivel de criticidad en cuanto al tipo de reclamo, tipo de Cliente y el impacto reputacional que los mismos hayan tenido.

A raíz de los resultados arrojados por el análisis antedicho, se procederá a implementar las acciones de mejora con el fin de disminuir el número de reclamos y de garantizar al Cliente la efectividad de todos los procesos o procedimientos en los que se vea involucrado en un futuro.

#### ***7. Acceso a instancia superior. Banco Central del Uruguay***

---

En los casos de reclamos sin respuesta, o respuesta insatisfactoria a criterio del Cliente, éste podrá trasladar su reclamo directamente a la autoridad de contralor.

Para ello deberá dirigir su reclamo escrito a:

BANCO CENTRAL DEL URUGUAY  
DIAGONAL FABBINI 777  
11.000. MONTEVIDEO. URUGUAY  
ATT: SUPERINTENDENCIA de SERVICIOS FINANCIEROS  
TELEFONO: (+5982) 1967

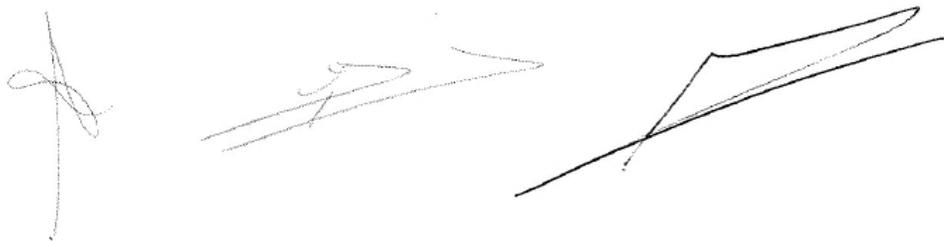
## ANEXO 1 – Acta de Aprobación

### ACTA DE DIRECTORIO

En Montevideo, el 16 de NOVIEMBRE de 2022 siendo la hora 10, se reúne el Directorio de **GWM ADVISORY SERVICES S.A.** y resuelve:

1. Aprobar la nueva versión del Manual para la Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
2. Aprobar una nueva versión del Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas, cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
3. Ratificar el Procedimiento de Reclamos de la Institución, cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
4. Encomendar a la Oficial de Cumplimiento la distribución de los mencionados documentos a todo el Personal, realizando los esfuerzos necesarios para que los funcionarios tomen conocimiento de las normas que contiene y las apliquen de manera consistente, tomando especial nota de las sanciones que se pueden llegar a aplicar a los funcionarios de la Institución por su incumplimiento.

Sin más, se levanta la sesión siendo la hora 11.



## ANEXO 2 - Formulario reclamo

### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

ENTREGAR PERSONALMENTE EN OFICINAS DE GWM ADVISORY SERVICES S.A.

---

FECHA:

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE:

- Nombre del Cliente: *(nombre y apellido del cliente/ nombre de la compañía o sociedad).*

- Número de documento de identidad: *(sólo para personas físicas)*

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

MOTIVO DEL RECLAMO: *(Sírvese describir detalladamente la situación que da origen al reclamo):*

FIRMA DEL CLIENTE:

ACLARACION: