



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE RECLAMOS

PRESIDENTE
Juan Rodríguez Braun

RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
Sofía Lascano

DECLARACIÓN

Es política de **Max Capital S.A. Agente de Valores (en adelante, "MAX")** buscar la máxima satisfacción de sus clientes demostrando su compromiso con la excelencia del servicio. En tal sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de los clientes sean resueltos de la manera más eficiente y rápida posible por parte del personal superior.

I. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

En caso de que un cliente presente a **MAX** un reclamo, en forma personal o por correo electrónico, 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 **MAX**;
- Se habilitará la posibilidad de presentar reclamos por escrito, entregando un formulario preimpreso para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse¹ y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario se encontrará a disposición del público en la oficina de **MAX** y en el sitio web institucional: www.maxcapital.uy;
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación de este:
 - Vía presencial: en la oficina de **MAX** en la calle Paraguay N.º 2141, Of. 1007, Edificio Aguada Park, Montevideo, Uruguay.

¹ 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 o compañía del exterior).

- Vía e-mail: a través del envío a la dirección de correo electrónico: reclamos@maxcapital.uy
- El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recepción, 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;
- **MAX** analizará el reclamo del cliente y dará a éste 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 15 días corridos 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 por otros 15 días corridos, debiendo informar al cliente en forma escrita los motivos de la prórroga. En caso de que, para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de 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. 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 Superintendencia de Servicios Financieros (Banco Central del Uruguay) en caso de disconformidad con la respuesta.

II. DIFUSIÓN

A efectos de dar cumplimiento al art. 208.9 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay, **MAX** mantendrá en sus oficinas y pondrá a entera disposición de sus Clientes el presente procedimiento y el formulario de reclamos, así como también en la página web institucional: www.maxcapital.uy