

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

Recepción de Reclamos

Ante la eventual existencia de reclamos por los servicios prestados directamente por BECA Advisors (en adelante BECA) o reclamos realizados a otras entidades financieras involucradas en el proceso de inversión se designa al Lic. Andrés Buela 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 BECA quien procurará resolver el reclamo a la brevedad.

Vías para realizar reclamos

La firma dejará a disposición de los clientes (tanto en las oficinas como en la web de la empresa) un formulario de reclamos. Este formulario deberá ser completado y presentado por el cliente al Responsable de Atención de Reclamos.

Las vías para establecer un reclamo son las siguientes:

- De forma telefónica a las oficinas de BECA: (+598) 2716 6363
- De forma física a la dirección Bvrd Artigas 220 - Piso 9, Montevideo.
- Via e-mail a la dirección: andres.buela@becaadvisors.com

Resolución de Reclamos

Se recibirán tanto los reclamos dirigidos a BECA por los servicios de asesoramiento prestado, así como también aquellos reclamos que refieren a otras entidades financieras vinculadas en el proceso de asesoramiento, apertura de cuentas o custodia de títulos. En todos los casos BECA, y en particular el Responsable de Atención de Reclamos se comprometen a realizar un seguimiento de los mismos.

En caso de que el reclamo no pueda ser resuelto de forma inmediata BECA enviará una confirmación de recepción, que incluirá un número de referencia, la fecha del reclamo y plazo estimado de respuesta.

Dicho plazo será como máximo de 15 días corridos dependiendo de la dificultad del caso, el cual podrá ser renovado una sola vez y por un plazo inferior a 15 días corridos. En caso de que el reclamo involucre a una entidad en el exterior, tales como un banco del exterior o un emisor de un título, el plazo se podrá extender nuevamente enviando una nota al cliente en la cual BECA se comprometerá a hacer lo posible para resolver el inconveniente a la brevedad.

Sin embargo, la empresa aspira a trabajar de forma efectiva y estima un plazo de 3 días hábiles para los casos donde la respuesta dependa de los asesores, y un plazo de 10 días hábiles cuando se requiere información de otra institución, siempre y cuando dicha entidad brinde la información en tiempo y forma.

BECA informará al cliente a través de una nota o correo electrónico el resultado de su reclamo, otorgando una respuesta fundada y completa. Si se diera el caso que el reclamo fuera infundado, se le enviará una nota informando los motivos por los que no se atiende la solicitud.

En la respuesta enviada al cliente se incluirá que el mismo tiene derecho a trasladar el reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay (BCU) en caso de que no esté conforme con la respuesta otorgada.

Con el objetivo de tener un control de los reclamos solucionados e inconclusos y continuar con el proceso de mejora continua, BECA llevará un registro de todos los reclamos recibidos.