



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

WSC WESTSIDE CONSULTANTS AGENTE DE VALORES S.A.



## **1. INTRODUCCIÓN**

WSC WESTSIDE CONSULTANTS Agente de Valores S.A. implementa este procedimiento de atención de reclamos de sus clientes en cumplimiento de la Circular 2172 del Banco Central del Uruguay.

El objetivo de este procedimiento es describir las vías para la formulación del reclamo por parte del cliente, así como también formas y plazos de respuesta por parte de WSC WESTSIDE CONSULTANTS.

Este procedimiento se debe seguir en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

El mismo está a disposición del cliente a través de carteles en las oficinas de atención al público de WSC WESTSIDE CONSULTANTS Agente de Valores S.A..

## **2- PROCEDIMIENTO**

En caso que un cliente presente a la institución un reclamo, en forma telefónica o personal y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se debe proceder de la siguiente manera:

1) Se le informa al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos.

2) Se le entrega un formulario - "Formulario de Atención de Reclamos" (Anexo I) para la presentación de un reclamo formal. El formulario se encuentra disponible en nuestra oficina y en la página web de la institución. En el mismo el cliente deberá identificar claramente su número de cuenta además del nombre, apellido, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico de la persona que hace el reclamo, así como también describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo.



3) Una vez completado el formulario, el cliente debe entregarlo en el local de la institución o por correo electrónico, dirigido a [info@wsc.com.uy](mailto:info@wsc.com.uy).

4) Una vez que WSC WESTSIDE CONSULTANTS verifique la identidad del cliente y coteje su firma, le entrega al cliente una confirmación de recepción, la misma consiste en entregar al cliente copia del Formulario de Atención de Reclamos firmada por un empleado responsable, con indicación de la fecha, número de reclamo y plazo de respuesta. Si el reclamo se presenta en forma personal, dicha constancia se entrega en el momento, si se envía por mail, se debe indicar en el propio formulario la dirección de e-mail para la respuesta del mismo.

5) La institución analiza el reclamo y le da al cliente una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

6) Cuando el reclamo se resuelve a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles, no es necesaria una respuesta escrita.

7) El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no puede ser mayor a 15 días corridos desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Este plazo puede prorrogarse, por única vez, por otros 15 días corridos, informando al cliente los motivos de la prórroga. En caso que, para poder investigar el Problema, deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se puede prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.

8) La respuesta debe fundarse en base a lo actuado en cada caso, cuando el reclamo sea injustificado se debe también informar los motivos por los cuales no se atiende la solicitud y se le avisa al cliente la posibilidad de acudir al BCU, Superintendencia de Servicios Financieros, en caso de disconformidad con la respuesta.



### **3. CUMPLIMIENTO**

Los empleados y los integrantes del Directorio de WSC WESTSIDE CONSULTANTS actúan de manera de garantizar que el relacionamiento con sus Clientes se ajuste a las normas contenidas en el Código de Buenas Prácticas.

En tal sentido, el responsable del servicio de atención de reclamos debe comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.