



NOBILIS

Corredor de Bolsa

Procedimiento de Atención de Reclamos

Es nuestra política en *NOBILIS CORREDOR DE BOLSA* (en adelante *NOBILIS*) buscar la mayor satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes sean resueltos de la manera más eficiente y rápida posible por parte de nuestro personal jerárquico superior.

A continuación detallamos el Procedimiento de Atención de Reclamos.

1) Presentación de un Reclamo por parte de un Cliente

En caso que un Cliente presente a *NOBILIS* un reclamo, en forma telefónica, por la web institucional de Nobilis o personalmente, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del Cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- 1.1 Se le informará al Cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por *NOBILIS*;
- 1.2 Se le entregará un formulario pre-impreso para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el Cliente deberá identificarse¹ y describir en forma detallada la situación que dió lugar al reclamo. Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de *NOBILIS* y en el sitio web institucional: www.nobilis.com.uy;

¹Cuando 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)

1.3 Una vez que el Cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación formal del reclamo:

1.3.1 En nuestras oficinas: Rincón 477/301 a la Atención del Oficial de Cumplimiento

1.3.2 Vía e-mail: a la dirección de correo electrónico reclamos@nobilis.com.uy

2) Respuesta al Reclamo de un Cliente

2.1 El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido, 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. Antes de acusar recibo se analizará el reclamo del Cliente y se constatará que contenga toda la información requerida.

2.2 *NOBILIS* analizará el reclamo del Cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

2.3 El plazo para la emisión de la respuesta, no podrá ser mayor a 15 días 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 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.

2.4 Se informará al Cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por carta 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 en caso de disconformidad con la respuesta proporcionada por Nobilis.

3) Difusión

A efectos de dar cumplimiento a la difusión prevista en el art. 208.9 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay, *NOBILIS* mantendrá visible en sus oficinas y pondrá a entera disposición de sus Clientes el presente procedimiento y el formulario de reclamos, así como también publicará los mismos tanto en su página web institucional como en los estados de cuenta periódicos.

4) Información sobre procedimientos SOLO PARA USO INTERNO

5.1 En caso que el reclamo revista cierta gravedad o complejidad a primera vista, será el propio Oficial de Cumplimiento quien personalmente se hará cargo de analizar y responder el reclamo.

- 5.2 En la respuesta formal al cliente, el Oficial de Cumplimiento podrá requerir los servicios del asesor externo correspondiente.
- 5.3 El Departamento de Cumplimiento deberá guardar una carpeta conteniendo el reclamo y toda la documentación e información recogida para darle la respuesta final al Cliente.
- 5.4 El Oficial de Cumplimiento deberá informar al Comité de Cumplimiento los reclamos recibidos de clientes, el estado de los reclamos así como la resolución final de los mismos.



Procedimiento de Atención de Reclamos

ANEXO

Formulario para la Presentación de Reclamos

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

INSTRUCCIONES:

Entregar personalmente en oficinas de Nobilis Corredor de Bolsa en Rincón 477 Oficina 301 o via e-mail a la dirección de correo electrónico reclamos@nobilis.com.uy

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)*

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

FIRMA DEL CLIENTE: _____

ACLARACIÓN DE FIRMA: _____