



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

### IOL AGENTE DE VALORES S.A.

#### 1. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

IOL Agente de Valores S.A. (en adelante IOL) implementa este procedimiento en cumplimiento de las normativas vigentes del Banco Central del Uruguay (en adelante BCU), con el objetivo de establecer un marco claro para la atención de reclamos de sus clientes. El presente documento describe las vías formales para la presentación de un reclamo y los plazos de respuesta.

#### 2. VÍAS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

El cliente podrá presentar un reclamo a través de las siguientes vías:

- De forma presencial: En nuestras oficinas, solicitando el "Formulario de Reclamos" y completándolo.
- Por correo electrónico: Enviando el formulario de reclamos a la dirección de correo electrónico [soporte\\_latam@iolinversiones.com](mailto:soporte_latam@iolinversiones.com)

#### 3. DATOS REQUERIDOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

Para dar curso a un reclamo formal, el cliente debe proporcionar la siguiente información:

- Identificación del reclamante: Nombre completo o razón social, número de documento de identidad (o pasaporte), domicilio, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Identificación del problema: Descripción detallada y precisa de los hechos que motivaron el reclamo. Se recomienda adjuntar cualquier documentación de respaldo que considere pertinente.

#### 4. PROCESO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO

1. Recepción y Constancia: Una vez recibido el formulario por cualquiera de los medios descritos, IOL entregará al cliente una constancia de recepción que incluirá la fecha y hora de la presentación, un número de identificación para el seguimiento y el plazo de respuesta previsto.
2. Análisis y Respuesta: IOL analizará el reclamo de manera exhaustiva y proporcionará una respuesta fundada y por escrito mediante correo electrónico a la casilla electrónica proporcionada por el cliente en el formulario de reclamación, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
3. Plazos de Respuesta:
  - El plazo máximo para emitir una respuesta será de **15 días corridos**, contados a partir de la fecha de presentación del reclamo.
  - Este plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, informando por escrito al cliente los motivos de la prórroga.
  - En caso de que sea necesaria la intervención de instituciones del exterior, IOL podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los 15 días, debiendo comunicar al cliente la fecha estimada de respuesta.

#### 5. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO Y DERECHO DE RECURRIR

- En el caso de que IOL no solucione el reclamo en los plazos previstos o entienda que el mismo es injustificado, la respuesta escrita deberá informar los motivos de dicha resolución. El cliente podrá acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.
- Contacto del BCU:
  - BANCO CENTRAL DEL URUGUAY
  - Diagonal Fabini 777 – Montevideo – Uruguay
  - CP 111000 Tel/Fax (598 2) 1967