

# Procedimiento de Atención de Reclamos

---

VERSIÓN 1.0 MARZO 2018

## **RECEPCIÓN DE RECLAMOS**

Ante la eventual existencia de reclamos por los servicios prestados directamente por RAMPLIX TRADE S.A. (en adelante RAMPLIX) o reclamos realizados a otras entidades financieras involucradas en el proceso de inversión se designa a FRANCO TASCOS como Responsable de Atención de Reclamos, quien 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 RAMPLIX quien procurará resolver el reclamo a la brevedad.

## **VÍAS PARA REALIZAR RECLAMOS**

La firma dejará a disposición de los clientes un formulario de reclamos (podrá retirarse en nuestras oficinas o solicitarse vía e-mail). 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 física a la dirección: Ruta 8 Km 17500 Edificio M1 Local I, Montevideo, Uruguay.
- Vía e-mail a la dirección: [ft@ramplx.com](mailto:ft@ramplx.com)

## **RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

Se recibirán tanto los reclamos dirigidos a la institución por los servicios de asesoramiento prestados, 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 RAMPLIX 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 la entidad 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 RAMPLIX, se comprometerá a hacer lo posible para resolver el inconveniente a la brevedad.

Dicho esto, la empresa aspira a trabajar de forma efectiva y estima un plazo de 5 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.

RAMPLIX 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, se llevará un registro de todos los reclamos recibidos.