



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES**

V1. 2023  
V2. 2024

## 1. ATENCIÓN DE RECLAMOS

INVIU URUGUAY AGENTE DE VALORES S.A. (en adelante, “INVIU”) cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se pueden canalizar consultas que presenten los Clientes. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

INVIU informará a sus Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay (en adelante “BCU”). El sistema de reclamos será puesto en conocimiento de los Clientes en el sitio de web [inviu.lat/UY](http://inviu.lat/UY)

INVIU cuenta con un responsable del servicio de atención de reclamos.

## 2. PROCEDIMIENTO

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

- o Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención a reclamos establecido por INVIU;
- o Se dejará a disposición del cliente en la web de Inviu un formulario para la presentación de un reclamo formal y por escrito. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente:
  - a. Número de cuenta
  - b. Nombre completo
  - c. Documento de identidad
  - d. Teléfono de contacto
  - e. Email de contacto
  - f. Descripción del reclamo.

El formulario podrá también ser solicitado por el cliente a INVIU en forma presencial (Ruta 8 KM 17.500, edificio M1 Oficina F, Zonamerica, Montevideo, Uruguay), vía telefónica (+598 2518 2772) o por email ([reclamos@inviu.com.uy](mailto:reclamos@inviu.com.uy)) y una vez completado se deberá entregar en dichas oficinas o bien enviarlo a la casilla de mail antes señalada. Como constancia de recepción del reclamo se entregará al cliente una copia en la cual constará fecha y hora de la presentación del reclamo, así como un número.

INVIU analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta fundada atendiendo a la totalidad de los puntos planteados. El plazo de respuesta no superará los 15 días contados desde la fecha de presentación del reclamo, y excepcionalmente, si la naturaleza del caso así lo ameritase la institución podrá prorrogar por única vez por otros 15 días corridos la respuesta final. En caso de darse este último supuesto el cliente recibirá la notificación correspondiente con la indicación de los motivos de la prórroga en la dirección de correo de contacto que se indica en el formulario.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

Si el cliente no recibiera la respuesta en tiempo y forma por parte de INVIU, o este fuera injustificado o se reportaran motivos por los cuales no se atiende la solicitud, se le informa al cliente que podrá presentar el reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) del BCU.

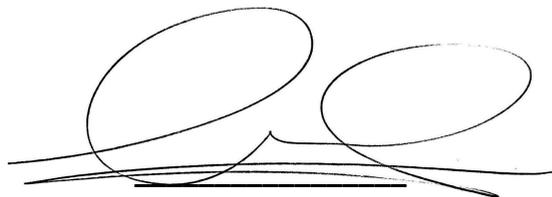
### **3. DIFUSIÓN**

A efectos de dar cumplimiento al art. 208.9 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores (RNMV) del BCU, INVIU mantendrá en sus oficinas y pondrá a entera disposición de sus Clientes el presente procedimiento y el formulario de reclamos, así como también en la página web institucional: [inviu.lat/UY](http://inviu.lat/UY)



**Jose Miguens**

Presidente



**Sofia Lascano**

Oficial de Cumplimiento

**V1. 2023**

**V2. 2024**