



# Manual de Atención de Reclamos

VALORES ADMINISTRADORA DE FONDOS DE  
INVERSIÓN Y FIDEICOMISOS S.A.

## TABLA DE CONTENIDOS

Tabla de contenidos .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETO .....	3
ALCANCE .....	3
FORMAS DE PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO .....	3
INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER EL RECLAMO .....	4
RECEPCIÓN DEL RECLAMO .....	4
PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE.....	4
NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO.....	5
DIFUSIÓN.....	5

La información contenida en el presente documento fue elaborada y es propiedad de VALORES ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN Y FIDEICOMISOS S.A., no pudiendo ser reproducida sin previa autorización.

## INTRODUCCIÓN

Es política de VALORES ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN Y FIDEICOMISOS S.A. (en adelante “VALO”) velar por la satisfacción de sus clientes. VALO busca brindar un servicio de calidad a través de la excelencia operacional.

## OBJETO

El presente Manual tiene como objetivo establecer el procedimiento a seguir para recibir, analizar y resolver los reclamos de los clientes, en la medida en que los mismos no puedan ser resueltos inmediatamente en consonancia con lo que establece el Artículo 208.9 de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores (en adelante “RNMV”). En este sentido, se entiende por reclamo la presentación formal de una disconformidad por parte de un cliente, que no pudo ser solucionada de forma inmediata.

## ALCANCE

El procedimiento será aplicable para todas las áreas de VALO que participan en el proceso de atención a reclamos, desde el inicio hasta la resolución de este.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO

Los reclamos podrán ser presentados a través de las siguientes vías:

- 1) Por correo electrónico a [contacto@valo.uy](mailto:contacto@valo.uy).
- 2) Desde la web oficial ingresando en el siguiente link y completando toda la información solicitada por el formulario online: [Consultas y reclamos - VALO](#).
- 3) Presencialmente en nuestras oficinas, donde el cliente tendrá a disposición el formulario de atención a reclamos (disponible también en nuestro sitio web [Home - VALO](#)), el cual deberá completar y firmar.

## **INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER EL RECLAMO**

Todo reclamo a ser presentado deberá contener la siguiente información:

- a) Datos personales del cliente: nombre, dirección, documento de identidad y correo electrónico.
- b) Motivo del reclamo: detalle de razones del reclamo y cuál es la petición específica.
- c) Firma y nombre de quien presenta el reclamo. En el caso de que quien presente el reclamo sea una persona diferente al cliente, esta deberá presentar Poder de Representación que lo habilite a realizar tal gestión.

## **RECEPCIÓN DEL RECLAMO**

La recepción del reclamo será llevada a cabo por un funcionario de VALO, quien deberá entregar una copia del formulario de reclamo al solicitante, detallando el número de reclamo, la fecha y hora de recepción de este y nombre y firma de quien lo recibió.

## **PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE**

En línea con lo establecido en el artículo 208.9 de la RNMV, el cliente recibirá una respuesta a la máxima brevedad posible y en un plazo no mayor a 15 días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Si la naturaleza del reclamo lo amerita a juicio de VALO, dicho plazo podrá prorrogarse por otros 15 días corridos (por única vez), debiendo VALO informar por escrito al cliente de tal prórroga detallando los motivos de la extensión del plazo de respuesta. Este contacto será realizado al correo electrónico informado por el cliente en el formulario de reclamo.

En el caso de que, para poder contestar el reclamo, sea necesaria la participación de una institución del exterior, VALO podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los 15 días corridos, comprometiéndose a comunicarle al cliente la fecha estimada de resolución.

En todos los casos los funcionarios de VALO deberán hacer sus mejores esfuerzos para dar respuesta al reclamo a la mayor brevedad posible y mantener siempre informado al cliente respecto de su evolución.



## **NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO**

VALO notificará por escrito (ya sea vía correo electrónico o postal) al cliente del resultado del reclamo, en un plazo no mayor a 15 días corridos desde la fecha de presentación de la solicitud. La respuesta que se brinde al cliente contará con una justificación sobre la actuación de VALO en cada punto establecido en el reclamo.

En caso de entender que el reclamo es injustificado se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, como así también la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

## **DIFUSIÓN**

A efectos de dar difusión al presente procedimiento, VALO pondrá a disposición este Manual y el formulario de atención a reclamos tanto en su oficina como en su página web.

El Directorio de VALO designará a un funcionario como Responsable de la Atención de los Reclamos de los clientes, estando tal funcionario comprendido en el régimen de personal superior.