



Manual Atención de Reclamos

AIVA INVESTMENTS S.A.
AIVA S.A. (“Aiva”)



INDICE

I. Introducción	3
II. Principios y definiciones	3
III. Responsable de reclamos	4
IV. Procedimiento a seguir ante la recepción de un reclamo	4
V- Sospecha de fraude	5
VI- Difusión	5



I. Introducción

El objetivo del presente manual es determinar y dar a conocer las políticas y procedimientos a seguir por parte de Aiva Investments S.A y Aiva S.A (en adelante “Aiva”) en los casos de reclamos de clientes a la luz de lo establecido en el Capítulo III del Libro IV de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores (RNMV) referente a la “Protección a usuario de servicios financieros”.

Sin perjuicio de lo anterior, a los efectos de establecer comunicaciones claras y precisas entre Aiva y sus clientes, y de solucionar de forma rápida y eficiente cualquier diferendo que pueda surgir, es que cobra especial relevancia la existencia de un adecuado procedimiento de Reclamo de Clientes.

II. Principios y definiciones

II.I. Aiva debe ceñirse en lo que respecta al relacionamiento con sus clientes de acuerdo con los siguientes principios:

- CONFIDENCIALIDAD: La información y datos de un reclamo debe ser manejada con total confidencialidad y discreción, tanto en forma externa como interna dentro de la empresa.
- VELAR POR INTERESES DE TODAS LAS PARTES: pueden darse más de una versión de los hechos según la parte que los narra, por lo tanto, es importante escuchar todos los planteos y versiones, tanto del reclamante como del resto de las partes que puedan verse involucradas.
- OBJETIVIDAD: Quien recibe el planteo debe manejar la información y demás elementos que pueden surgir de su investigación de manera objetiva, con el fin de resolver los diferendos dejando de lado consideraciones personales o subjetivas de quien toma una determinación.
- IMPARCIALIDAD: Aiva oficiará como mediador del caso, buscando que la solución del caso sea coherente y consecuente con lo sucedido, y por supuesto, con la mayor equidad para todos los involucrados.

II.II. Se consideran “clientes de Aiva”:

- i) Aquellas personas físicas o jurídicas con las cuales Aiva Investments S.A. ha celebrado un contrato denominado “Contrato de Gestión Discrecional” de sus activos, “Contrato de Asesoramiento” de sus activos, o “Contrato de Asesoramiento y Canalización” de sus activos, conforme a los requisitos y los extremos previstos en la normativa del Banco Central Del Uruguay a tales efectos;
- ii) Aquellas personas físicas o jurídicas con las cuales Aiva S.A. ha celebrado un contrato denominado “Contrato de Asesoramiento” de sus activos, o “Contrato de



Asesoramiento y Canalización” de sus activos, conforme a los requisitos y los extremos previstos en la normativa del Banco Central Del Uruguay a tales efectos;

II.III. Se entiende por “reclamo”, la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio o por una situación particular acaecida.

Ante la recepción de un reclamo, es necesario poder manejar la comunicación con mucha cautela, buscando obtener desde un principio la mayor cantidad de información respecto a los hechos ocurridos. Los motivos por los cuales se pueden presentar reclamos pueden ser variados, y por lo tanto su tratamiento dependerá de cada caso.

III. Responsable de reclamos

III.I. El responsable dentro de Aiva de la atención, ante la existencia de eventuales reclamos será el Gerente de Atención al cliente (Head of Customer Service.).

III.II. Será de su competencia además de dar curso y atender los reclamos recibidos, el controlar y velar por la correcta implementación del procedimiento de reclamos en todas sus etapas y cumplimiento de plazos.

IV. Procedimiento a seguir ante la recepción de un reclamo

IV.I. El presente procedimiento se aplicará en aquellos casos donde el reclamo del cliente no pueda solucionarse de forma inmediata a favor del cliente.

IV.II. Las vías para la presentación de un reclamo por parte del cliente deben estar claramente informadas a través de medios fehacientes a los efectos de que el cliente tome conocimiento de la existencia y etapas del proceso de reclamo y que pueda dar inicio al mismo. Estas vías son:

i- Formularios de reclamo disponibles en las oficinas de Aiva.

ii- Formularios de reclamo disponibles para descarga a través de las plataformas de Aiva y posterior envío por correo electrónico a la dirección de correo asignada para tal fin: atencionalcliente@aiva.com

IV.III. Efectuado el reclamo por parte del cliente, el procedimiento interno a seguir será el siguiente:

1- Una vez recibido el formulario correspondiente, se deberá hacer llegar al cliente, confirmación de recepción de su reclamo a los efectos de dejarle saber que se está estudiando su solicitud.



2- El Gerente de Atención al cliente, deberá ingresar el reclamo a la planilla correspondiente para dar curso a la misma.

3- Todas las actuaciones tendientes a dilucidar los hechos y buscar soluciones al reclamo no podrán exceder el plazo de 15 días corridos a partir de la fecha de recepción del reclamo. Dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos, informando al cliente los motivos fundados de dicha prórroga. En caso de que deban intervenir para solucionar el problema, instituciones del exterior, la prórroga a conceder podrá exceder el plazo de 15 días, debiendo comunicar al cliente la fecha estimada de respuesta.

4- Se deberá informar de forma escrita al cliente la resolución arribada producto de su reclamo. En todo momento, la respuesta proporcionada al cliente deberá ser fundada.

V- Sospecha de fraude

En caso de que el reclamo del cliente involucre una sospecha o denuncia de fraude, la situación se derivará al sector de Riesgo, donde ya se cuenta con un proceso establecido, rigiendo en relación con los plazos y procedimientos a lo dispuesto en dicho manual.

VI- Difusión

Se garantizará por parte de Aiva la más amplia difusión del presente manual a través de medios fehacientes los efectos de que tanto funcionarios como clientes tengan conocimiento de la existencia y etapas del presente procedimiento.