



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

El Procedimiento de Atención de Reclamos de SEKOIA AGENTE DE VALORES S.A. fue creado para que usted pueda, cada vez que lo desee, manifestarnos sus reclamos y/o discrepancias. Usted podrá acceder a dicho servicio a través del formulario para la presentación de reclamos, disponible en nuestra página web y en nuestra oficina.

En el formulario mencionado deberá completar los siguientes datos: nombre completo, cédula de identidad, domicilio, teléfono y correo electrónico. En caso de que el reclamo no sea solucionado en forma inmediata, la institución le entregará la correspondiente constancia de recepción del reclamo.

El plazo de respuesta del reclamo no será mayor a 15 (quince) días corridos contados desde la fecha de su presentación. Sin perjuicio de lo anterior, siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá postergarse por única vez por otros 15 (quince) días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil.

En caso que para poder investigar el problema, deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, SEKOIA AGENTE DE VALORES S.A. podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 (quince) días corridos, comunicándole al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuando nuestros mejores esfuerzos en este sentido. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

La respuesta escrita que SEKOIA AGENTE DE VALORES S.A. brinde al cliente deberá ser fundada, sea por nota o correo electrónico, sobre la base de lo actuado por SEKOIA AGENTE DE VALORES S.A. ante cada punto reclamado.

En caso que la Institución no solucione el problema dentro del plazo previsto o entienda que el reclamo es injustificado y así se lo informe por escrito, usted podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay, concretamente, frente a la Superintendencia de Servicios Financieros.



FORMULARIO DE RECLAMOS

Fecha: ____ / ____ / ____

Nº de Reclamo: _____

DATOS DEL CLIENTE

Nombre: _____

CI/Pasaporte: _____

Domicilio: _____

Ciudad: _____

Teléfono: _____

Email: _____

Código de Cliente: _____

RECLAMO

Fecha del incidente: _____

Motivo:

Firma y Aclaración



CONSTANCIA DE RECLAMO

Recibido por: _____

Fecha de recepción: _____

Nº de Reclamo: _____

Nombre del reclamante: _____

Motivo del Reclamo: _____

SEKOIA AGENTE DE VALORES S.A.
Firma y Aclaración