

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Es política de Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A. buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes sean resueltos de la manera más eficiente.

### I. PROCEDIMIENTO

En caso que un cliente presente a Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A. un reclamo, en forma telefónica o personal, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A.;
- Se le entregará un formulario pre-impreso (Anexo N°1) para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse<sup>1</sup> y describir en forma detallada la situación que dió lugar al reclamo. Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A. y en el sitio web institucional: [www.paullier.com](http://www.paullier.com);
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación del reclamo:
  - En nuestras oficinas: entrega del formulario en el local de Mar del Plata 6806 (11500) Montevideo, Uruguay
  - Vía e-mail: a la dirección de correo electrónico [reclamos@paullier.com](mailto:reclamos@paullier.com)
- El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta. Cuando el cliente presente el reclamo en nuestras oficinas, la referida constancia será una copia del formulario firmado por el cliente, con las indicaciones antes señaladas.

---

<sup>1</sup>Cuando se trate de un cliente persona física, deberá indicar su nombre completo y número de documento de identidad, para las personas jurídicas se deberá informar su razón social (nombre completo de la sociedad o compañía del exterior)

- Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A. analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de la respuesta, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días corridos, debiendo informar al cliente, en forma escrita, los motivos de la prórroga. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.
- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o correo electrónico. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. Cuando, como resultado del análisis efectuado, se entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir a la Superintendencia de servicios financieros en caso de disconformidad con la respuesta.
- En caso de que Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A. no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria, el cliente podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

#### Difusión

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, Víctor Paullier & Cía Sociedad de Bolsa S.A. publicará el presente procedimiento, así como el formulario de reclamos a disposición de los clientes en su oficina y en su página web institucional.

## II. VIGENCIA

El presente documento tendrá una vigencia máxima de dos años, pudiendo ser actualizado en forma previa de acuerdo con los cambios normativos y el entorno de negocios de la Institución.

## III. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Principales modificaciones
-------	----------------------------

*La responsabilidad de cumplir y hacer cumplir la presente es de todos los responsables de los sectores alcanzados.*

---

08/12/2014	Creación.
23/11/2017	Revisión del contenido, sin cambios significativos.
21/05/2018	Cambio de domicilio para presentación de reclamos.
29/05/2020	Revisión del contenido, sin cambios significativos.
31/05/2022	Revisión del contenido, sin cambios significativos.