
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RECLAMOS

Vías para realizar reclamos

La Institución pone a disposición de los clientes un formulario de reclamos adjunto en esta página web (también podrá retirarse en nuestras oficinas o solicitarse vía e-mail). Este formulario deberá ser completado y presentado por el cliente al Responsable de Atención de Reclamos.

Las vías para establecer un reclamo son las siguientes:

- De forma física a la dirección: Luis Alberto de Herrera 1248, torre III, oficina 1676 Dirigirse al Sr. Fabio Kreplak
- Vía e-mail a la dirección: fabio.kreplak@mirabaud.com

Recepción de reclamos

El Asesor de inversiones recibirá tanto los reclamos por los servicios prestados, así como también aquellos reclamos que refieren a reclamos de clientes de las entidades del grupo participantes del proceso de asesoramiento, apertura de cuentas o custodia de títulos. En todos los casos el Asesor de Inversiones y en particular el Responsable de Atención de Reclamos se comprometen a realizar un seguimiento de los mismos.

En caso de que el reclamo no pueda ser resuelto de forma inmediata la entidad enviará una confirmación de recepción, que incluirá un número de referencia, la fecha del reclamo y plazo estimado de respuesta.

Plazos para dictar la resolución

El plazo máximo para responder al reclamo será de 15 días corridos dependiendo de la dificultad del caso, el cual podrá ser renovado una sola vez y por un plazo inferior a 15 días corridos. En caso de que el reclamo involucre a una entidad en el exterior, el plazo se podrá extender nuevamente enviando una nota al cliente en la cual MIRABAUD URUGUAY se comprometerá a hacer lo posible para resolver el inconveniente a la brevedad.

Dicho esto, la empresa aspira a trabajar de forma efectiva y estima un plazo de 5 días hábiles para los casos donde la respuesta dependa de los asesores, y un plazo de 10 días hábiles cuando se requiere información de otra institución, siempre y cuando dicha entidad brinde la información en tiempo y forma.

Notificación de la resolución

MIRABAUD URUGUAY informará al cliente a través de una nota o correo electrónico el resultado de su reclamo, otorgando una respuesta fundada y completa. Si se diera el caso que el reclamo fuera infundado, se le enviará una nota informando los motivos por los que no se atiende la solicitud.

En la respuesta enviada al cliente se incluirá que el mismo tiene derecho a trasladar el reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU en caso de que no esté conforme con la respuesta otorgada.



FORMULARIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. Identificación del cliente:

Código del cliente:

Nombre y Apellido:

Fecha del reclamo:

Hora:

Correo electrónico:

Teléfono Celular:

2. identificación de la entidad custodio (si corresponde):

Nombre del Banco:

3. Motivo del reclamo:

Firma del cliente

4. Recepción del reclamo:

Nombre :

Firma

Favor enviar por email o entregar en las oficinas de la institución debidamente completo y firmado.

SR. CLIENTE USTED RECIBIRÁ UNA RESPUESTA POR ESCRITO DENTRO DE LOS 15 DÍAS CORRIDOS. PASADO DICHO TÉRMINO SIRVASE COMUNICARSE CON EL RESPONSABLE DE ATENCIÓN A RECLAMOS.