

OPTIMIST INVESTMENT ADVISORS S.A.

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS**

Es política de Optimist Investment Advisors S.A. buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia del servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes sean resueltos de la manera más eficiente.

Procedimiento de atención de reclamos

En caso que un cliente presente a Optimist Investment Advisors 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 Optimist Investment Advisors S.A.;
- Se pondrá a disposición de los clientes un formulario pre-impreso para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse¹ y describir en forma detallada la situación que dió lugar al reclamo. Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de Optimist Investment Advisors S.A., y en el sitio web institucional;
- 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 Optimist Investment Advisors S.A.
 - Vía e-mail: a la dirección de correo electrónico compliance@optimistadvisors.com

¹Cuando 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)

- 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 firmada por el cliente, con las indicaciones antes señaladas.
- Optimist Investment Advisors 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 corridos 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 mas allá de 15 días corridos debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.
- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita y fundada, ya sea por nota o correo electrónico. 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 del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la respuesta.

Difusión

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, Optimist Investment Advisors S.A publicará el procedimiento así como el formulario de reclamos en su página web institucional. El formulario de reclamos se encontrará, también, a disposición de los clientes en la oficina de la Institución.