

## FORMULARIO DE ATENCION DE RECLAMOS

Nuestra institución dispone de un servicio de atención de reclamos, para que, en caso de disconformidad con la ejecución o el funcionamiento de los servicios prestados, pueda manifestar sus inquietudes.

En caso que su reclamo no pueda solucionarse en forma inmediata, Ud. podrá completar el formulario anexo y entregarlo personalmente en nuestra oficina o bien enviarlo vía e-mail a la dirección [contacto@smartinvestment.com.uy](mailto:contacto@smartinvestment.com.uy)

El plazo de respuesta no superará los 15 días contados desde la fecha de presentación del reclamo, y excepcionalmente, si la naturaleza del caso así lo ameritase nuestra institución podrá prorrogar por única vez por otros 15 días corridos la respuesta final. En caso de darse este último supuesto usted recibirá la notificación correspondiente con la indicación de los motivos de la prórroga en la dirección de correo de contacto que se indica en el formulario.

Si para la resolución del reclamo fuera necesaria la intervención de instituciones del exterior, el plazo podrá extenderse más allá de la segunda prórroga. En este caso, también se informará al cliente sobre el motivo de la demora, así como la fecha estimada de respuesta.

Si Ud. no recibiera la respuesta en tiempo y forma por parte de nuestra firma, podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

### FORMULARIO PARA PRESENTACION DE RECLAMOS

Nombre completo del cliente: .....

Fecha: .....

Teléfono de contacto: .....

Email de contacto: .....

Descripción del reclamo: .....

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Recibido por:                    |  |
| Fecha y hora:                    |  |
| N° de Reclamo:                   |  |
| Nombre de quien Reclama:         |  |
| Vencimiento plazo de resolución: |  |