

MAX CAPITAL

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE RECLAMOS

PRESIDENTE
Juan Rodríguez Braun

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
Lucía Vega

DECLARACIÓN

Es política de **Max Capital S.A. Agente de Valores (en adelante, "MAX")** buscar la máxima satisfacción de sus clientes demostrando su compromiso con la excelencia del servicio. En tal sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de los clientes sean resueltos de la manera más eficiente y rápida posible por parte del personal superior.

I. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

En caso de que un cliente presente a **MAX** un reclamo, en forma personal o por correo electrónico, 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 **MAX**;
- Se habilitará la posibilidad de presentar reclamos por escrito, entregando un formulario preimpreso para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse¹ y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario se encontrará a disposición del público en la oficina de **MAX** y en el sitio web institucional: www.maxcapital.uy;
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para su presentación:
 - Vía presencial: en la oficina de **MAX** en la calle Paraguay N.º 2141, Of. 1007, Edificio Aguada Park, Montevideo, Uruguay.
 - Vía e-mail: a través del envío a la dirección de correo electrónico reclamos@maxcapital.uy
- El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recepción, 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;
- **MAX** analizará el reclamo del cliente y dará a éste 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 de 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;

¹ 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).

- 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 (Banco Central del Uruguay) en caso de disconformidad con la respuesta.

II. DIFUSIÓN

A efectos de dar cumplimiento al art. 208.9 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay, **MAX** mantendrá en sus oficinas y pondrá a entera disposición de sus Clientes el presente procedimiento y el formulario de reclamos, así como también en la página web institucional: www.maxcapital.uy

III. HISTORIAL DE CAMBIOS:

Autor	Fecha	Descripción
Oficial de Cumplimiento	16/11/2017	Implementación
Oficial de Cumplimiento	08/10/2019	Actualización
Oficial de Cumplimiento	15/06/2021	Actualización
Oficial de Cumplimiento	26/04/2023	Actualización. Creación de historial de cambios.

Instrucciones

Entregar personalmente en oficinas de **MAX CAPITAL S.A. AGENTE DE VALORES:**
Paraguay 2141, Of. 1007 o enviar vía e-mail a la dirección de correo electrónico: reclamos@maxcapital.uy

Datos del cliente¹:

Plazo de respuesta:

De acuerdo con la Circular Nro. 2172 del Banco Central del Uruguay, **MAX CAPITAL S.A. AGENTE DE VALORES** deberá responder en forma escrita antes que se cumplan 15 días corridos desde la fecha de recepción del formulario. Este plazo será prorrogable por 15 días corridos adicionales y por única vez.

Firma del cliente

¹ Los mismos datos se solicitarán para el Representante en el caso de Personas Jurídicas.

Para uso exclusivo de MAX CAPITAL S.A. AGENTE DE VALORES

Recibido por:

Fecha y hora recepción:

Fecha estimada de respuesta:

Comentarios:

Firma del Responsable de Atención de Reclamos

Aclaración