

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

A los efectos de garantizar un servicio de primera clase y mantener relaciones óptimas con sus clientes, NANTAS S.A. procurará que cualquier reclamo o diferencia sea resuelta de inmediato. En aquellos casos en que el reclamo no pueda ser resuelto en el momento, se seguirá el siguiente procedimiento, en conformidad con las políticas y estándares de calidad adoptadas por NANTAS S.A. así como con lo expresado por el artículo 208.9 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores dictado por el Banco Central del Uruguay.

- 1) **Formulario de Reclamos.** El cliente podrá encontrar un Formulario de Reclamos en formato impreso en las oficinas de NANTAS S.A. o en medio digital en el sitio web institucional. Una vez completado, el mismo debe ser entregado a su asesor en forma presencial o a través de correo electrónico.
- 2) **Confirmación de Recepción.** Una vez presentado el reclamo, personal de NANTAS S.A. le confirmará la recepción del mismo por escrito, indicando fecha y hora del reclamo, número de seguimiento y plazo de respuesta.
- 3) **Plazos de Respuesta.** El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, en cuyo caso el cliente será informado por escrito de los motivos que justifican la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, NANTAS S.A. podrá extender la mencionada prórroga más allá de quince días corridos, comunicándole al cliente la fecha estimada de resolución y realizando sus mayores esfuerzos para cumplir con los plazos pautados. Es importante que en caso de que NANTAS S.A. requiera algún tipo de información o documentación por parte del cliente, la misma sea facilitada oportunamente para que la reclamación pueda ser investigada y resuelta eficientemente.
- 4) **Resultado del Reclamo.** El cliente será informado por escrito de la resolución de su reclamo, a través de nota o mediante correo electrónico. En caso de no recibir respuesta alguna por parte de NANTAS S.A. o que la misma resulte insatisfactoria, el cliente puede trasladar el reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros Del Banco Central del Uruguay. Si NANTAS S.A. considera que el reclamo es injustificado, informará al cliente los fundamentos que sustentan esa apreciación, quien podrá acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros Del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad.
- 5) **Encuesta de Satisfacción (Opcional).** Con el objetivo de medir la calidad de su servicio y en búsqueda de la mejora continua, NANTAS S.A. incluirá una breve encuesta en el Resultado del Reclamo para que el cliente que lo desee pueda calificar la atención recibida y hacer llegar sus sugerencias o comentarios.

