

# Julius Bär

## Servicio de Atención de Reclamos

### Julius Baer International Advisory (Uruguay) S.A.

Si los reclamos de los clientes en relación a los servicios de referenciamiento y/o asesoramiento prestados por Julius Baer International Advisory (Uruguay) S.A., en adelante la “Entidad”, no pueden ser resueltos por intermedio de su Consultor Financiero en forma inmediata, el cliente deberá contactar al Responsable de Atención de Reclamos de la Entidad, con quien iniciará formalmente el reclamo, a través de las siguientes vías:

- Llamando al número +598 2518 2600;
- Presentando una carta dirigida al mismo en las oficinas de la Entidad en Edificio M2 Zonamérica, Ruta 8 km 17.500, o vía email a risk.mvd@juliusbaer.com;
- Enviando un fax al número +598 2518 2625/2626; o
- Completando el formulario de reclamos que se encuentra disponible en los locales de atención al público así como también en nuestro sitio de internet bajo la denominación “Formulario de Atención de Reclamos” a través del siguiente link: <http://www.juliusbaer.com/formulario-de-atencion-de-reclamos>

La Entidad le enviará al cliente una nota informando el número de reclamo asignado, la fecha de recepción y la fecha estimada de respuesta en el plazo de cinco días hábiles a partir de recibido formalmente el reclamo.

#### **Proceso de resolución de los reclamos**

Una vez recibido formalmente el reclamo, la Entidad dispone de quince días corridos para informar de su resolución al cliente. Dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, en cuyo caso la Entidad informará por escrito al cliente los motivos de la prórroga.

En caso de que la investigación del reclamo requiera necesariamente la participación de instituciones del exterior, la Entidad podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, en cuyo caso se comunicará al cliente la fecha estimada de respuesta.

En todos los casos, la conclusión de los reclamos será informada al cliente en forma escrita – ya sea por correspondencia o correo electrónico.

En caso de que la Entidad no solucione el reclamo dentro de los plazos previstos anteriormente o en caso de disconformidad con la resolución adoptada, el cliente podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Versión: 08.2016