

Introducción

En el marco de los altos estándares definidos por Pilay Uruguay Administradora de Fondos de Inversión S.A. (en adelante "PILAY URUGUAY"), como Fiduciaria de los Fideicomisos Financieros Campiglia & Pilay I y M2 Pilay Uruguay, para la conducción responsable y diligente de los negocios, nuestra organización ha adoptado políticas en referencia a las buenas prácticas de relacionamiento y al trato justo a los clientes.

El modelo de negocios de PILAY URUGUAY se articula, entre otros, con el convencimiento de que la satisfacción de los clientes es un factor determinante para la generación de beneficios a largo plazo, lo que conlleva el mantenimiento de relaciones duraderas con nuestros clientes.

En este sentido, en términos generales PILAY URUGUAY deberá:

- a) *Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.*
- b) *Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo en error.*
- c) *Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.*
- d) *Informar sobre las implicancias involucradas en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.*
- e) *Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.*

1. Objetivo

La finalidad de este Procedimiento es por una parte dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de relacionamiento con clientes establecida en la Recopilación de Normas del Mercado de Valores ("RNMV") emitida por el Banco Central del Uruguay ("BCU"), y por otro, establecer los mecanismos de atención y resolución de cualquier posible queja o reclamo realizado por los clientes de los fideicomisos administrados por PILAY URUGUAY, de forma que los mismos sean atendidos de manera justa e imparcial, así como en los plazos previstos por la regulación.

PILAY URUGUAY dará difusión a través de su sitio en internet sobre:

- La existencia del Procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos;
- La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros ("SSF") del BCU en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria;
- Los formularios de reclamación; y
- Descripción del presente Procedimiento.

2. Principios para la gestión de Reclamos

Los siguientes constituyen los principios establecidos por PILAY URUGUAY para la gestión de quejas y reclamos:

- a) **Enfoque al cliente:** PILAY URUGUAY debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias, demostrando su compromiso para resolverlos.
- b) **Visibilidad / Accesibilidad:** La información sobre cómo presentar una queja o reclamo debe estar visible y disponible para las partes interesadas.
- c) **Respuesta:** Se componente a dar acuse y tratar los reclamos o quejas en los plazos previstos en el presente Procedimiento.
- d) **Objetividad:** Los reclamos o quejas deben ser tratados en forma objetiva, trasladando de modo fiel la información proporcionada por el cliente.
- e) **Gratuidad:** El reclamo será gratuito para el cliente.

- f) **Confidencialidad:** Los reclamos particulares deberán mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado dentro de la organización.

3. **Ámbito de aplicación:**

El Procedimiento es aplicable a todos los clientes a los cuales PILAY URUGUAY provea productos, incluyendo a los servicios de asesoramiento, u otros que preste en el futuro.

Todos los funcionarios en contacto con clientes, así como el Responsable de Atención de Reclamos deberán conocer el contenido de este Procedimiento.

4. **Tipos de situaciones abarcadas:**

A los efectos del presente Procedimiento se describen a continuación las distintas situaciones abarcadas por el mismo:

- ✓ **Quejas sobre el servicio:** Es toda denuncia realizada por un cliente por razones del producto o servicio, como ser sobre la carencia en la prestación de un servicio, mala atención por parte de las áreas que mantienen relacionamiento de algún tipo con los clientes, problemas en los mecanismos de comunicación con PILAY URUGUAY (telefónico, web, etc.), así como problemas de similares características relacionados o no a un producto o situación particular del cliente.

Las quejas sobre los servicios que no llegan a revestir el carácter de "Reclamo", no requerirán la aplicación de los mecanismos de atención de reclamos.

No obstante, se procurará dar acuse de recibo a cliente y se remitirá de forma inmediata

al área que corresponda para la solución de problema (Atención al Cliente, Área Comercial, etc.).

- ✓ **Reclamo:** Es toda denuncia de insatisfacción, disconformidad o discrepancia realizada por un cliente que considera que el producto o servicio que recibió no cumple con sus expectativas debido a fallas de la entidad y se espera una respuesta o resolución por parte de PILAY URUGUAY ya sea de forma implícita o explícita.

PILAY URUGUAY deberá seguir este Procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

5. **Responsable de Atención de Reclamos**

De acuerdo a la normativa vigente PILAY URUGUAY ha designado a la Gerenta Comercial, María Paula Ferreira, como el funcionario responsable por la atención de reclamos de los clientes, y en particular por la correcta aplicación del presente Procedimiento de Atención de Reclamos.

Dicho funcionario se encuentra comprendido en la categoría de Personal Superior de acuerdo con la normativa del Banco Central del Uruguay vigente.

Todos los reclamos recibidos por cualquiera de los canales descritos en el apartado 6 siguiente, deberán ser escalados al Responsable de Atención de Reclamos para que a los efectos de dar acuse de recibo e iniciar su análisis de forma inmediata, permitiendo así cumplir con los plazos previstos en este Procedimiento.

6. **Canales para el envío de quejas y reclamos**

El cliente deberá presentar datos que permitan identificarlo. Asimismo, en caso de reclamos, y si correspondiere, deberá presentar la documentación que sustenta el mismo.

El cliente podrá realizar la presentación de un reclamo o queja por las siguientes vías:

- Por escrito, los cuales podrán ser recibidos en las oficinas de PILAY URUGUAY.
- Por escrito, mediante formulario que PILAY URUGUAY pondrá a disposición de los clientes y que entregará en caso de ser requerido.

- A través del e-mail: atencionalcliente@pilayuruguay.com.uy
- A través de las páginas web en el formulario electrónico que estuviere disponible a estos efectos: www.campigliapilay.com.uy y www.m2pilayuruguay.com.uy
- A través del Área de Clientes a la que tiene acceso con su usuario web.

7. Contenido del reclamo

Cualquiera sea la vía a través de las cuales presente su reclamo, el cliente debe optar por la opción que más se ajuste a su inquietud indicando si se trata de una queja de servicio o un reclamo.

En caso de Reclamos deberá indicar los siguientes datos: (i) Nombre completo o razón social, (ii) Número de Contrato y Grupo, (iii) Teléfono y correo electrónico de contacto, (iv) Motivo del Reclamo, (v) Descripción detallada del argumento de reclamo, indicando fechas de ocurrencia de la situación planteada, y (vi) En caso de corresponder deberá suministrar documentos que sustentan el reclamo.

8. Proceso de tratamiento y resolución de reclamos

8.1 Recepción de Reclamos

Todos los reclamos serán escalados de forma inmediata al Responsable de Atención de Reclamos.

El Responsable de Atención de Reclamos identificará documentalmente el reclamo con un número de identificación, así como los datos del cliente y una reseña del reclamo recibido.

8.2 Acuse de recibo

Luego de presentado el reclamo, se le enviará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificatorio del caso, y el plazo de respuesta.

En caso de que el reclamo sea recibido vía e-mail, el acuse de recibo será enviado al cliente por e-mail (una vez se haya obtenido el número de reclamo). En caso de que el mismo sea entregado directamente por el cliente en nuestras oficinas, se entregará al cliente una copia del reclamo firmada por PILAY URUGUAY (donde conste fecha y hora de recibido) y posteriormente se le enviará el número de reclamo al e-mail indicado por el mismo (una vez obtenido el número de reclamo).

8.3 Análisis del reclamo

El Responsable de Atención de Reclamos se contactará o remitirá con las áreas correspondientes dentro de PILAY URUGUAY a fin de recabar la información necesaria para investigar el caso.

Todos los Reclamos / Respuestas al cliente serán acordados con la Dirección. En caso de requerir asesoramiento legal, el Responsable de Atención de Reclamos consultará a los asesores externos que correspondan.

8.4 Plazo de contestación

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, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de **quince días corridos**, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

8.5 Resolución (respuestas)

Se deberá informar por escrito al cliente – ya sea por nota o correo electrónico – el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado.

En caso de que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

8.6 Cierre de incidentes

Una vez que se ha resuelto el caso y habiendo dado respuesta al cliente, el Responsable de Atención de Reclamos cerrará el mismo en el seguimiento de Reclamos.

8.7 Archivo de Reclamos

A los efectos del debido resguardo de auditoría y de requerimientos del regulador, el Responsable de Atención de Reclamos llevará un listado de los Reclamos recibidos, fecha de recepción, respuesta y cierre, resolución del caso, etc.

ANEXO I

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

NÚMERO DE RECLAMO [para ser completado por PILAY URUGUAY]:

DATOS IDENTIFICATORIOS Y DE CONTACTO

FIDEICOMISO: CAMPIGLIA & PILAY I M2 PILAY URUGUAY

NOMBRES Y APELLIDOS:

TEL. DE CONTACTO:

E-MAIL:

NÚMERO DE CONTRATO, GRUPO, PACK MEJORAS (en caso de corresponder):

INDIQUE LA OPCIÓN QUE MEJOR SE AJUSTE A SUS INQUIETUDES:

QUEJA SOBRE SERVICIO RECLAMO

MOTIVO:

INDIQUE ÁREA INVOLUCRADA:(Atención al Cliente, Asesor Financiero, etc.):

COMENTARIOS (indique de forma detallada sus reclamos o quejas, incluyendo las fechas de ocurrencia de los hechos):

FIRMA:

ACLARACIÓN:

PILAY URUGUAY ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN S.A., FIDUCIARIA DE LOS FIDEICOMISOS FINANCIEROS CAMPIGLIA & PILAY I Y M2 PILAY URUGUAY SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE AUTORIZADA POR EL BANCO CENTRAL DEL URUGUAY PARA ACTUAR COMO ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN SEGÚN RR-SSF-2018-809 E INSCRIPTA EN EL REGISTRO DE MERCADO DE VALORES COMO FIDUCIARIO FINANCIERO CON VIGENCIA 2 DE DICIEMBRE DE 2011.

NUESTRO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y EL FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS MISMOS SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN NUESTRAS OFICINAS O EN LAS PÁGINAS WEB: www.campigliapilay.com.uy / www.m2pilayuruguay.com.uy

SU RECLAMO PODRÁ SER PRESENTADO POR ESCRITO EN NUESTRAS OFICINAS, A TRAVÉS DEL E-MAIL atencionalcliente@pilayuruguay.com.uy O A TRAVÉS DEL AREA DE CLIENTES ACCESIBLE CON EL USUARIO WEB: www.campigliapilay.com.uy/clientes/login o www.m2pilayuruguay.com.uy/clientes/login

EN CASO DE NO RECIBIR UNA RESPUESTA O SI ESTA RESULTARA INSATISFACTORIA, EL CLIENTE TIENE LA POSIBILIDAD DE TRASLADAR SU RECLAMOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS ("SSF") DEL BCU.