



ATENCIÓN AL CLIENTE

Nuestra Institución ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar, así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen la atención personal en nuestras oficinas, atención telefónica, vía correo electrónico, o a través del sitio de Internet.

Los canales disponibles son informados a los Clientes vía correo electrónico, en el formulario de apertura de cuenta, a través del sitio en Internet o personalmente, así como también se informa el procedimiento vigente para la atención de reclamos de acuerdo con lo establecido por la RNMV, Título I, Libro IV, Capítulo III.

URRABURU adoptará las medidas necesarias para informar de la mejor forma a sus Clientes los productos y/o servicios ofrecidos.

Entre las funciones de atención al Cliente se encuentra la de evacuar cualquier eventual duda, incluyendo las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código. Para ello se procurará:

- a. Dar una atención clara, cordial y positiva.
- b. Prestar orientación e información frente a las consultas de los Clientes.
- c. Medir y controlar regularmente la calidad de sus servicios, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario.

1.1 Reclamos de Clientes y solución de diferencias

Nuestra Institución atenderá los reclamos de los Clientes con diligencia, oportunidad y buena disposición, procurando obtener toda la información necesaria para brindar una respuesta acorde a sus necesidades.

Para iniciar al procedimiento de reclamos, el cliente puede:

- Descargar un formulario preimpreso disponible en el acceso a clientes (requiere usuario y contraseña).
- Completar el formulario de contacto público desde la página web.

- Solicitar a los miembros del equipo un formulario por otro medio: físico o vía correo electrónico.

Al recibir el reclamo, se entregará al Cliente una confirmación de recepción, junto con el número identificador del reclamo y el plazo estimado de respuesta, conforme a lo establecido en la Recopilación de Normas del Mercado de Valores, Capítulo III.

El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos desde la fecha de presentación. En caso de requerir una prórroga, se informará al Cliente el motivo y la nueva fecha estimada.

Si la naturaleza del reclamo lo amerita el plazo anterior podrá prorrogarse, por única vez, por quince días más, lo cual se deberá informar por escrito al cliente.

La respuesta al reclamo será escrita, aunque podrá ser sustituida y/o complementada por una comunicación telefónica si la empresa lo considera adecuado. Si el Cliente lo solicita, se expedirá una respuesta escrita sin excepción.

En caso de que el reclamo sea considerado injustificado, se informará al Cliente con una fundamentación clara, indicando además la posibilidad de presentar el reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

A efectos de garantizar la debida transparencia y trazabilidad en la gestión de los reclamos, se establece que el responsable de su atención será la persona designada y declarada oportunamente ante el Banco Central del Uruguay (BCU), información que se encuentra disponible para consulta pública en los registros de dicho organismo.

Sobre el Contacto: Ante cualquier información adicional que se pueda requerir, la empresa ratifica los siguientes medios donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- DIRECCIÓN: Cristóbal Echevarriarza 3462 (de 10:00 a 17:00 hs).
- TELÉFONOS: 26281789, 26282484 o 29151343.
- CORREO ELECTRÓNICO: aurraburu@urraburu.com.uy
- SITIO WEB: www.urraburu.com.uy

Sobre la Actualización: La última revisión del presente Código es del 1° de enero de 2026.