



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Director: Carlos Adán Antúnez Oliva

Oficial de Cumplimiento: Guido Barrios Alonso

Asistente de Cumplimiento: César Fagundez

Fecha de aprobación: 27 de Noviembre de 2020

## Procedimiento de reclamos

En caso que un cliente presente a la institución un reclamo, en forma telefónica o personal, 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.
- Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse con su nombre completo y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de la institución, asimismo podrá ser solicitado por el cliente a la institución en forma personal, vía telefónica, por email o por fax o descargarlo del sitio web: ([www.cambioprincipal.com.uy](http://www.cambioprincipal.com.uy)).
- Una vez completado el formulario, se deberá entregar en el local de la institución, enviarlo por fax o a través del sitio web. Como constancia de la recepción del reclamo, la institución devolverá al cliente una copia del formulario firmada por un empleado responsable, con indicación de la fecha y hora y con un número identificador y el plazo de respuesta. Si el reclamo se presentó en forma personal, dicha constancia se entregará en el momento, si se envió por fax, se deberá indicar en el propio formulario un número de fax para el envío de la misma.
- La institución analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo lo amerite, este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días, informando al cliente en forma escrita los motivos de la prórroga. En caso 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.
- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o por correo electrónico. La respuesta será fundada en base a lo actuado en cada caso, en caso que el reclamo sea injustificado se informará también 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 en caso de disconformidad con la respuesta.

## **ANEXO 1**

### **Acta de directorio**

Fecha de aprobación: 27 de Noviembre de 2020

## Anexo 2

### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

#### INSTRUCCIONES:

ENTREGAR PERSONALMENTE EN OFICINAS DE CAMBITEL S.A – CAMBIO PRINCIPAL.

**33 Orientales 1146, Rivera, Uruguay**

O VÍA E-MAIL A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:  
cambioprincipal4521@gmail.com

#### FECHA:

#### IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE:

- **Nombre del Cliente:** *(nombre y apellido del cliente/ nombre de la compañía o sociedad)*

\_\_\_\_\_

- **Número de documento de identidad:** *(sólo para personas físicas)*

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:** *(Sírvese describir detalladamente la situación que da origen al reclamo):*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIRMA DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

ACLARACION: \_\_\_\_\_