

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAMBILEX S.A.

Contenido:

- 1) Objetivo
- 2) Alcance
- 3) Función de Atención de Reclamos
- 4) Procedimiento de Reclamación
- 5) Difusión del Servicio
- 6) Información Estadística
- 7) Sanciones
- 8) Anexo 1: Formulario de Reclamos
- 9) Anexo 2: Circular 2016 del Banco Central del Uruguay

1) Objetivo:

En general, el objetivo de este manual es aportar a Cambilex S.A. una herramienta que le permita mantener una adecuada relación con sus clientes, teniendo presentes los principios de: Integridad y debida diligencia, Transparencia, Intereses de las partes, Confidencialidad y Compromiso con los clientes, los que se desarrollan en los puntos 3 y 4 del Código de Buenas Prácticas de la empresa.

En particular, el manual pretende orientar a los funcionarios de la empresa sobre los pasos a seguir para realizar una adecuada atención de reclamos de nuestros clientes, además de explicitar los requerimientos normativos en la materia.

2) Alcance:

Por los objetivos mencionados, el presente manual está dirigido a todos los funcionarios de Cambilex S.A.

Este manual debe ser complementado con la normativa vigente emitida por el Organismo regulador (Banco Central del Uruguay) – Circular 2016 de marzo de 2009.

3) Función Atención de Reclamos:

Cambilex S.A. cuenta con un procedimiento de atención de reclamos, a través del cual no solo se permite al cliente la realización de los mismos, sino que además contempla la realización de consultas por parte de los usuarios de nuestros servicios.

El directorio de la empresa ha designado como responsable de la atención de reclamos al Gerente de la institución, quién está comprendido en la categoría de "personal superior" de acuerdo a la normativa vigente. Esta designación o su modificación debe comunicarse al Banco Central del Uruguay dentro de los 5 días hábiles siguientes luego de producida.

(Arts. 210, 211 y 340.1 – Circular 2016)

4) Procedimiento de Reclamación:

En caso de verificarse por parte de un cliente, la voluntad de realizar un reclamo vinculado a alguno/s de los servicios prestados por Cambilex S.A., el funcionario actuante, previo al inicio de la solicitud formal del cliente, deberá considerar si la solución de dicho reclamo no se puede realizar en el momento. En caso afirmativo, se comunicará verbalmente con el Encargado de Reclamos de la empresa (Ver punto 3) y este le orientará sobre los pasos a seguir.

En caso contrario, si fuese necesario un mayor análisis de la situación planteada por el cliente, el funcionario deberá iniciar el procedimiento formal de reclamos, solicitando al

cliente que complete el "Formulario de Reclamos" que se adjunta en el Anexo 1.

Como completar el formulario:

En el momento de completar el formulario, el funcionario actuante orientará al cliente. Cabe destacar que el formulario será emitido en dos vías (vía 1 – Cambilex y vía 2 – Cliente), contando el impreso con una numeración correlativa (Número de Reclamo).

En la parte superior del formulario el cliente deberá brindar sus datos personales, tratando de completar la mayor cantidad posible, a efectos de ser ubicado fácilmente por el encargado de reclamos y de enviar la respuesta correspondiente.

En el apartado siguiente ("Servicio que origina el reclamo") el cliente deberá marcar el o los servicio/s prestados por Cambilex en el/los cual/es se origina su reclamo. Si correspondiere, el cliente deberá informar el monto reclamado en números y letras.

Luego el cliente debe realizar una breve descripción de los motivos y la situación que genera su solicitud de reclamo. Para esto el formulario cuenta con un apartado específico ("Descripción de los motivos que originan la solicitud").

Posteriormente el cliente debe firmar la solicitud y esta será recibida por el funcionario actuante, quién además deberá completar el apartado "Uso exclusivo de Cambilex S.A." antes de entregar la segunda vía al cliente.

En este apartado se debe identificar quién es el funcionario que recibió el reclamo, fecha del día de recepción, fecha estimada de respuesta y si lo cree necesario, realizará algún comentario u observación aclaratoria.

El funcionario deberá sellar y firmar la solicitud y antes de entregar la vía correspondiente al cliente, deberá informarle sobre los plazos legales de respuesta previstos en la Circular 2016 del Banco Central del Uruguay (estos plazos también se mencionan en el formulario).

Todas las solicitudes de reclamos se harán llegar al Encargado de Reclamos de la empresa, quién analizará la situación planteada por el cliente teniendo en cuenta los principios expresados en los puntos 3,4 y 5 del "Código de Buenas Prácticas" y dará respuesta en los plazos y formas establecidas en la circular 2016 del Banco Central del Uruguay. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles de iniciada la solicitud de reclamación.

5) Difusión del Servicio:

La atención de reclamos también se realizará a través de la página web de Cambilex S.A. (www.cambilex.com.uy), vía e-mail (walter.moreno@cambilex.com.uy) y vía fax (924 74 71). En todos estos casos el cliente siempre recibirá una confirmación de "solicitud recibida" con la fecha del día, en la que además se mencionará los plazos legales de respuesta (Circular 2016 B.C.U) y se aclarará que vencidos estos, el reclamo se podrá efectuar directamente ante el Banco Central del Uruguay.

Todos los posibles canales de recepción de reclamos se difundirán en los lugares de atención al público (mediante carteles) y en la página web de Cambilex S.A. (en un link específico).

(Art. 213 - Circular 2016 B.C.U.)

6) Información Estadística

Cambilex S.A. informará trimestralmente a la Superintendencia de Servicios Financieros, desglosando por producto o servicio:

- Número de reclamos del período
- Monto reclamado
- Respuesta brindada
- Cantidad de clientes por producto o servicio reclamado

Esta prevista la generación de una base de datos con la información antes mencionada a efectos de cumplir con las comunicaciones a que refiere la Circular 2016 del Banco Central del Uruguay.

(Art. 340.2 – Circular 2016 B.C.U.)

7) Sanciones:

En la normativa vigente está prevista la aplicación de sanciones a Cambilex S.A. en caso de verificarse incumplimientos por atrasos u omisiones en las respuestas del servicio de atención de reclamos.

(Art. 386.2 – Circular 2016 B.C.U.)

8) Anexo 1: Formulario de Reclamos
(El formulario se puede imprimir desde
www.cambilex.com.uy)

9) Anexo 2: Circular 2016 del Banco Central del Uruguay

(La circular de referencia se puede imprimir desde la página web del Banco Central del Uruguay)