

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAMBILEX S.A.

Contenido:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Designación Responsable del Servicio de Atención de Reclamos
4. Procedimiento de Reclamación
5. Plazo para la respuesta de reclamos
6. Difusión del Servicio
7. Información Estadística
8. Sanciones
9. Anexo 1: Formulario de Reclamos

1) Objetivo

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 informar al Cliente acerca de las vías habilitadas para presentar eventuales reclamos vinculados a los servicios ofrecidos por Cambilex SA en su calidad de empresa de servicios financieros así como también, 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.

La versión vigente fue aprobada en sesión del Directorio de 13/07/2020.

2) Alcance

Por los objetivos mencionados, el presente manual está dirigido a todos los funcionarios de Cambilex S.A. y manteniéndose a disposición de los Clientes en general.

Cualquier duda en relación a lo dispuesto en el presente manual debe ser resuelto con lo dispuesto en el artículo 327 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante RNRCSF) emitida por el Banco Central del Uruguay (en adelante BCU).

3) Designación Responsable del Servicio de Atención de Reclamos

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 326 RNRCSF, el Directorio de la empresa ha designado al responsable del servicio de atención de reclamos de la Institución, el cual se encuentra comprendido dentro de la categoría de "personal superior". Esta designación fue oportunamente comunicada al BCU.

4) Procedimiento de Reclamación

Cambilex S.A. cuenta con un procedimiento de atención de reclamos, a través del cual se permite al cliente la realización de los mismos.

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 Responsable 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, se pueden dar tres escenarios posibles.

Si el reclamo se hace en forma presencial, 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.

Si el reclamo se hace telefónicamente, se le solicita al cliente que presente el reclamo formalmente a través del mail info@cambilex.com.uy describiendo el inconveniente.

Por último, los clientes pueden mandar directamente al mail info@cambilex.com.uy el reclamo detallando la situación.

Como completar el formulario:

En caso de que el reclamo se haga de forma presencial, el funcionario actuante orientará al cliente. Cabe destacar que el formulario será emitido en dos vías (vía 1 – Cambilex y vía 2 – Cliente).

En la parte superior del formulario el cliente deberá brindar sus datos personales, tratando de completar la mayor cantidad posible.

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, en el apartado "Descripción de los motivos que originan la solicitud".

Si el reclamo se hizo de forma presencial, el cliente debe firmar la solicitud y esta será recibida por el funcionario actuante, quién además deberá completar el apartado "Uso exclusivo de Camilex S.A." antes de entregar la segunda vía al cliente. 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 el artículo 327 RNRCFSF (estos plazos también se mencionan en el formulario).

Todas las solicitudes de reclamos (tanto presenciales, telefónicas y vía mail) se harán llegar al Responsable del Servicio de Atención a Reclamos, 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 el artículo 327 RNRCFSF.

Cabe destacar, que en el caso que el reclamo se haga vía mail, el reclamo no se presenta con un formulario, sino que, en el cuerpo del mismo el Cliente deberá identificarse y detallar los motivos que originan el reclamo. El funcionario que recibe dicho mail, le asigna un número de reclamo, informando al cliente el número asignado respondiendo a la misma casilla desde la cual se presentó el reclamo.

5) Plazo para la respuesta de reclamos

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida al cliente en un plazo máximo de 15 días corridos, contados a partir de la fecha de la recepción del mismo.

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, Cambilex S.A. 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.

Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. Dicha respuesta deberá incluir la mención a la posibilidad del cliente de plantear su reclamo a través del sitio web del BCU (www.bcu.gub.uy).

6) Vías de recepción de reclamos

Los reclamos podrán ser presentados en forma presencial tanto en Cambilex SA (Casa Central) como también en los locales de su red de corresponsales financieros, así como también vía telefónica o mediante correo electrónico (info@cambilex.com.uy)

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 (artículo 327 RNRCSF) y se aclarará que vencidos estos, el reclamo se podrá efectuar directamente ante el Banco Central del Uruguay.

7) Difusión del Servicio.

El procedimiento y formulario para la presentación de reclamos, se encontrará a disposición del Cliente tanto en Casa Central como en los locales de la red de corresponsales financieros de todo el país y en el sitio web de Cambilex SA (www.cambilex.com.uy)

8) Información Estadística

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 562 de la RNRCSF, 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
- Plazo promedio de respuesta
- Cantidad de clientes por producto o servicio reclamado

9) 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 la presentación de información mencionada en el numeral anterior.

10) Anexo 1: Formulario de Reclamos

Av. Daniel Fernández Crespo 2149
Montevideo, Código postal 11800
Tel. 2929 3150 Fax 2929 3150 Int 2840

Número de Reclamo	
Vía 1 - Cambilex S.A.	

Formulario de Reclamos

Nombre:		C.I.:	
Dirección:			
Ciudad:		Dpto:	
Mail:		Teléfono:	

Servicio que origina el reclamo	
<input type="checkbox"/>	Compra Venta / Arbitraje de moneda
<input type="checkbox"/>	Transferencias al exterior
<input type="checkbox"/>	Liquidación de órdenes de pago del exterior
Monto reclamado	
\$	
U\$S	
Son:	

Descripción de los motivos que originan la solicitud

<p>Plazo de respuesta: De acuerdo a la normativa del Banco Central del Uruguay (art. 327 RNRCFS), Cambilex S.A. deberá responder en forma escrita el presente reclamo antes de que se cumplan 15 días corridos desde la fecha de este formulario. Este plazo será prorrogable por 15 días corridos adicionales por única vez. Vencidos los plazos mencionados, el cliente podrá realizar el reclamo directamente ante ese organismo, a través de su sitio web: www.bcu.gub.uy</p>	<p>Firma del Cliente:</p>
--	----------------------------------

Uso exclusivo de Cambilex S.A.	
Recibido por:	
Fecha recibido:	
Fecha de respuesta estimada:	
Firma del funcionario:	

Número de Reclamo	
Vía 2 - Cliente	

Formulario de Reclamos

Nombre:		C.I.:	
Dirección:			
Ciudad:		Dpto.:	
Mail:		Teléfono:	

Servicio que origina el reclamo	
<input type="checkbox"/>	Compra Venta / Arbitraje de moneda
<input type="checkbox"/>	Transferencias al exterior
<input type="checkbox"/>	Liquidación de órdenes de pago del exterior
Monto reclamado	
\$	
U\$S	
Son:	

Descripción de los motivos que originan la solicitud

<p>Plazo de respuesta: De acuerdo a la normativa del Banco Central del Uruguay (art. 327 RNRCSF), Cambilex S.A. deberá responder en forma escrita el presente reclamo antes de que se cumplan 15 días corridos desde la fecha de este formulario. Este plazo será prorrogable por 15 días corridos adicionales por única vez. Vencidos los plazos mencionados, el cliente podrá realizar el reclamo directamente ante ese organismo, a través de su sitio web: www.bcu.gub.uy</p>	<p>Firma del Cliente:</p>
Uso exclusivo de Cambilex S.A.	
Recibido por:	
Fecha recibido:	
Fecha de respuesta estimada:	
Firma del funcionario:	