

# Procedimiento de Atención de Reclamos

## 1. Generalidades

**SWISSAMERIS FINANCE S.A. ("EL ASESOR")** fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Clientes ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los reclamos presentados por los mismos.

Los requerimientos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 208.8 de la Circular 2.172 dictada por el Banco Central del Uruguay, pueden ser presentados directamente por los Clientes o por quien acredite su condición de representante/apoderado de los mismos; o pueden asimismo presentarse directamente ante las oficinas de **EL ASESOR**. Los funcionarios, -cualquiera sea la tarea que desempeñen en **EL ASESOR-**, tienen el deber de atender cualquier solicitud o reclamación de un Cliente, así como de tomar la determinación de formalizarla y/o elevarla a la autoridad pertinente en todos aquellos casos en que no se le pueda brindar una solución satisfactoria al Cliente a primera demanda.

La presentación del reclamo se puede realizar por alguna de las siguientes vías: contacto telefónico directo con un funcionario de **EL ASESOR**, presentación espontánea ante la oficina de **EL ASESOR** o por vía de nota escrita.

La gestión y respuesta la realizará **EL ASESOR** en los plazos estipulados, los cuales serán igualmente comunicados al Cliente en el momento de la presentación del reclamo. La atención de estos será siempre de carácter gratuito.

Con referencia a la relación entre **EL ASESOR** y el Cliente, la misma es de estricto carácter confidencial y consecuentemente **EL ASESOR** le dará el tratamiento y protección que corresponda.

## 2. Objetivo del proceso

El objeto del proceso consiste en recibir, procesar y responder los reclamos de los Clientes de **EL ASESOR**, teniendo en cuenta para ello la propuesta institucional de **EL ASESOR**, las políticas internas y la normativa vigente, apuntando siempre hacia la entera satisfacción del Cliente.

### **3. Canales para la recepción de quejas y reclamos**

- i. Telefónico
- ii. Requerimiento Escrito
- iii. Oficinas de **EL ASESOR**

### **4. Funcionarios que recepcionarán los reclamos**

- i. Compliance Officer de **EL ASESOR**
- ii. Personal Directivo de **EL ASESOR**

### **5. Funcionarios que responden los reclamos**

- i. Personal Directivo de **EL ASESOR**
- ii. Compliance Officer de **EL ASESOR** (para los reclamos realizados por vía telefónica)

### **6. Procedimiento de atención a reclamos**

El proceso de atención a los requerimientos planteados se dividirá en cuatro etapas:

- **Etapa de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben los reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por **EL ASESOR**.
- **Etapa de Gestión:** Es la etapa en la que se investiga todo lo relacionado al reclamo y se realizan los ajustes pertinentes.
- **Etapa de Respuesta:** Es la etapa en la que se le informa al Cliente el resultado del reclamo.
- **Etapa de Seguimiento:** Es la etapa en la que se genera información respecto de los diferentes tipos de quejas o reclamos para su análisis, y a partir de ello, el diseño de planes de mejora.

#### **6.1. Desarrollo**

##### **i) Etapa de Recepción**

Los funcionarios de **EL ASESOR** que reciben los reclamos o quejas, procederán a formalizar el requerimiento en el “Libro de Reclamos”, asignándole un número, y evaluarán si pueden solucionar el reclamo del Cliente de manera inmediata, o de lo contrario le comunicarán al mismo una fecha estimada de solución. En caso de ser necesario solicitarán documentación de soporte.

**EL ASESOR** entregará una constancia de recepción del reclamo o queja, dejando constancia de fecha y hora en el mismo.

Si el Cliente manifiesta por cualquier canal, desconocer alguna transacción realizada de acuerdo con los medios que le ofrece **EL ASESOR**, o si manifiesta la existencia de un presunto fraude de cualquier operación, **EL ASESOR** realizará un análisis previo y dará una respuesta inicial. En caso de que el Cliente no esté satisfecho con la misma, se tramitará como una reclamación normal.

Para los reclamos efectuados directamente en la oficina de **EL ASESOR**, el Cliente podrá acceder al formulario de “Solicitud de Reclamos”, el cual se encontrará a su disposición en las instalaciones de **EL ASESOR**, indicando claramente cuál es el procedimiento correspondiente a este tipo de instancias.

Toda la documentación de soporte del reclamo deberá remitirse a la dirección de correo electrónico [natalia.asiain@swissameris.com](mailto:natalia.asiain@swissameris.com).

El Compliance Officer de **EL ASESOR** realizará el seguimiento y eventuales reclamos pertinentes con respecto a la documentación faltante que haya sido solicitada al Cliente, para que éste los remita a **EL ASESOR** dentro de los plazos acordados para su envío.

## **ii) Etapa de Gestión**

Cuando se requieran documentos que se encontraren en poder del Cliente para gestionar la solución de un reclamo o queja, los funcionarios de **EL ASESOR** se comunicarán en forma telefónica con el mismo para solicitarlos. Si después de tres intentos de comunicación efectivos, éste no enviara la documentación solicitada, el reclamo deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de **EL ASESOR**.

Después de investigar el reclamo por parte del Compliance Officer se procederá a determinar la procedencia o improcedencia del mismo, determinando asimismo el ajuste económico u operativo (en caso de corresponder) para el Cliente.

## **iii) Etapa de Respuesta**

Las respuestas a los reclamos de los Clientes se realizarán:

- a) a través de nota escrita membretada de **EL ASESOR**;
- b) a través de correo electrónico a la dirección de mail del Cliente que figura en los registros de **EL ASESOR**.

La respuesta deberá contener los antecedentes y la fundamentación de las actuaciones por parte de **EL ASESOR**, para cada uno de los puntos reclamados. En caso de que el reclamo sea injustificado la respuesta deberá contener los motivos por los cuales la solicitud no será atendida.

La respuesta se deberá formalizar en un plazo máximo de 15 (quince) días corridos a contar desde la fecha de presentación por parte del Cliente.

En caso de que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por 15 (quince) días corridos adicionales, debiéndose informar al Cliente por escrito, con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder atender de manera satisfactoria el reclamo deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, **EL ASESOR** podrá prorrogar el segundo plazo por otros 15 (quince) días corridos, debiendo comunicarle al Cliente la fecha estimada en la que obtendrá una respuesta.

#### **iv) Etapa de Seguimiento**

El Personal Directivo de **EL ASESOR** recopilará los reclamos ingresados y respondidos, identificando las causas de los mismos y determinando el nivel de criticidad en cuanto al tipo de reclamo, tipo de Cliente y el impacto reputacional que los mismos hayan tenido.

A raíz de los resultados arrojados por el análisis antedicho, se procederá a implementar las acciones de mejora con el fin de disminuir el número de reclamos y de garantizar al Cliente la efectividad de todos los procesos o procedimientos en los que se vea involucrado en un futuro.

#### **7. Acceso a instancia superior. Banco Central del Uruguay**

En los casos de reclamos sin respuesta, o respuesta insatisfactoria a criterio del Cliente, éste podrá trasladar su reclamo directamente a la autoridad de contralor.

Para ello deberá dirigir su reclamo escrito a:

BANCO CENTRAL DEL URUGUAY  
DIAGONAL FABBINI 777  
11.000. MONTEVIDEO. URUGUAY  
ATT: SUPERINTENDENCIA de SERVICIOS FINANCIEROS  
TELEFONO: (+5982) 1967

