



## **Procedimiento de atención de reclamos**

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Contenido

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ANTECEDENTES .....	3
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4.	RESPONSABLES .....	4
4.1.	<i>Responsable de la Atención de Reclamos .....</i>	<i>4</i>
a.	<i>Funcionarios en contacto con los clientes e integrantes de áreas de resolución .....</i>	<i>4</i>
b.	<i>Clientes .....</i>	<i>4</i>
c.	<i>Plazos de Resolución.....</i>	<i>4</i>
5.	PROCESO .....	5
5.1.	<i>Recepción.....</i>	<i>5</i>
5.2.	<i>Registro .....</i>	<i>5</i>
5.3.	<i>Resolución y cierre del asunto.....</i>	<i>5</i>
5.4.	<i>Verificación del Cierre de asuntos .....</i>	<i>5</i>
6.	CONTROLES SOBRE GESTIÓN .....	6
6.1.	<i>Responsable de Atención de Reclamos .....</i>	<i>6</i>

*Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [info@arwoly.com](mailto:info@arwoly.com). En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.*

## 1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo regular los procedimientos de Arwoly Agente de Valores S.A. (el "Intermediario") para dar respuesta a los reclamos, de sus clientes a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

## 2. ANTECEDENTES

El Procedimiento de Atención de Reclamos desarrollado por el Intermediario procura asegurar la satisfacción del cliente en la gestión de reclamos.

La gestión de reclamos estará regida por los siguientes principios:

- **Enfoque al cliente:** La organización debe tener una actitud abierta hacia los reclamos y demostrar su compromiso para resolverlos.
- **Visibilidad:** La información sobre cómo presentar un reclamo debe ser visible para cualquier parte interesada (clientes y funcionarios de la empresa)
- **Accesibilidad:** El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta el reclamo.
- **Respuesta:** Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.
- **Objetividad:** Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
- **Confidencialidad:** El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.
- **Gastos:** El proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante.
- **Comunicación interna:** Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de reclamos, deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- **Mejora continua:** La organización debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos.

La dirección del Intermediario así como el personal involucrado en los procesos de gestión de reclamos deben entender y aplicar estos principios.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Reclamo:** Toda denuncia de insatisfacción o disconformidad hecha por una persona que considera que el producto o servicio recibido no cumple con sus expectativas debido a fallas de nuestra institución y se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

*Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [info@arwoly.com](mailto:info@arwoly.com). En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.*

## **4. RESPONSABLES**

### **4.1. Responsable de la Atención de Reclamos**

El Responsable por la Atención de Reclamos, será el encargado de:

- Procurar un mejor relacionamiento con los clientes y velar por sus intereses asegurando la atención y respuesta de los reclamos presentados.
- Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos.
- Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, sea de fácil acceso.
- Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- Agilizar los procesos de resolución para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- Informar a la gerencia general sobre la gestión de reclamos, con recomendaciones para la mejora.
- Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

#### **a. Funcionarios en contacto con los clientes e integrantes de áreas de resolución**

Aquellos funcionarios del Intermediario en contacto con los clientes deberán:

- Guardar registro de cada reclamo recibido
- Cumplir con los plazos de resolución previstos
- Ser conscientes de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de los reclamos efectuados
- Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los Clientes que presentan reclamos.
- Informar al Responsable de Atención de Reclamos, respecto de aquellos reclamos que tienen un alto impacto para la organización (por la temática y/o por tratarse de clientes con exposición pública).

#### **b. Clientes**

Los clientes del Intermediario pueden presentar los reclamos referidos a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Deberán suministrar los datos que permitan identificarlo y si corresponde, la documentación que sustenta el mismo.

En caso que el Intermediario no solucione el problema dentro de los plazos previstos en la Recopilación de Normas de Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay, o entienda que el mismo es injustificado y así lo informe por escrito, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

#### **c. Plazos de Resolución**

*Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [info@arwoly.com](mailto:info@arwoly.com). En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.*

El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del incidente. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, informando al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

## **5. PROCESO**

### **5.1. Recepción**

El Intermediario pone a disposición del cliente diversos medios para presentar su reclamo:

- A través del mail institucional: [info@arwoly.com](mailto:info@arwoly.com)
- A través de la página web: [www.arwoly.com](http://www.arwoly.com)
- Personalmente, en el local del Intermediario, retirando formulario o presentando una carta.

Cualquiera sea la opción elegida para presentar el reclamo el cliente deberá informar al Intermediario:

- Nombre completo y/o Denominación de la empresa.
- Cédula de Identidad y/o número de RUT
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo.

Si corresponde, deberá suministrar adicionalmente:

- Documentos que sustentan el reclamo.
- Solución que desea obtener

### **5.2. Registro**

Cualquiera sea la vía elegida por el cliente para presentar el reclamo, se generará un número de reclamo al momento de la recepción del mismo, detallando toda la información necesaria para la gestión de este. Una vez registrado el reclamo, el Intermediario emitirá una confirmación de recepción la cual se entregará al cliente (impresa o electrónicamente vía email) a modo de comprobante. En la misma constará la fecha y hora del reclamo, número identificador y el plazo de respuesta.

### **5.3. Resolución y cierre del asunto**

Se informará por escrito al cliente ya sea por nota o correo electrónico el resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que el Intermediario entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

### **5.4. Verificación del Cierre de asuntos**

*Cualquier tipo de reclamo podrá efectuarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [info@arwoly.com](mailto:info@arwoly.com). En caso de no recibir respuesta, o que la misma no sea satisfactoria, el reclamo podrá trasladarse a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.*

Atención de Reclamos deberá realizar un seguimiento de los asuntos cerrados y controlar que se hayan implementado las soluciones al problema.

## **6. CONTROLES SOBRE GESTIÓN**

### ***6.1. Responsable de Atención de Reclamos***

El Responsable de Atención de Reclamos deberá monitorear los asuntos ingresados y cerrados (a efectos de detectar errores que no permitan su correcta gestión) y vencidos (a efectos de promover que se regularicen a la brevedad).

Los asuntos deben ser analizados para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual.