

Procedimiento de gestión de Reclamos – De Simoni & Piaggio S.B S.A.

En cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la atención de reclamos, se pone a

Conocimiento de los funcionarios de la institución y sus clientes el siguiente procedimiento para la atención de reclamos así como la recepción de consultas o sugerencias.

PROCEDIMIENTO

Canales de recepción de consultas y reclamos:

- Personalmente, mediante el llenado del formulario de recepción de sugerencias y no conformidades.
- E-mail a: info@desimoni.com.uy.

Para los casos en que un reclamo no pueda ser solucionado de forma inmediata a favor del

Cliente, o este quiera hacernos llegar una consulta o una sugerencia, el personal de la

Institución deberá entregarle al cliente el formulario de recepción de sugerencias y no

Conformidades elaborado por Desimoni & Piaggio S.B S.A a tales efectos y una copia de este procedimiento, así como brindarle todo el asesoramiento que requiera para su llenado.

Dicho formulario deberá ser enviado por el encargado de la sucursal a la brevedad al

Funcionario responsable de la atención de los reclamos.

Se le entregara o hará llegar al cliente una copia del formulario en señal de recepción, haciendo constar en él fecha y numero de reclamo.

Plazos:

De Simoni se compromete a responder de forma fundamentada a la brevedad todo reclamo o

Consulta recibida por estos medios, no obstante esto se informa que los plazos máximos

Establecidos por el Banco Central del Uruguay a estos efectos son:

1º Plazo (máximo) – 15 días corridos desde la fecha de la presentación.

2º Plazo (prorroga) – 15 días corridos a partir del primer plazo, debiéndose informar al cliente

El motivo de la prórroga.

Excepción – cuando se requiera de la intervención de una institución del exterior se podrá

Prorrogar el 2º Plazo más allá de los 15 días corridos, debiendo comunicar al cliente la fecha

Estimada de respuesta.

Resolución:

De Simoni responderá por escrito la resolución de toda consulta o reclamo siempre que cuente con la información del cliente y este así lo haya pedido. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

En caso que De Simoni no resuelva el problema dentro de los plazos previstos o entienda que el reclamo es injustificado y así lo informe por escrito, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay (www.bcu.gub.uy).

De Simoni & Piaggio S.B S.A., como entidad sujeta a contralor y supervisión por parte del

Banco Central del Uruguay, declara estar al día con todas las disposiciones y normas

Impartidas por dicha institución.