Adcap

URUGUAY | AGENTE DE VALORES S.A.

Manual de Procedimientos de Atención a Reclamos

Adcap
URUGUAY | AGENTE DE VALORES S.A.

1. Objeto

El presente documento tiene como objetivo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos de nuestros clientes de forma tal que los mismos sean resueltos en forma eficaz por los responsables designados.

El presente Código, es de aplicación forzosa a todos y cada uno de los empleados y personal superior que desempeñen una función dentro de la Empresa. Todos ellos deberán desarrollar sus actividades de acuerdo con los principios establecidos en este Código, siendo responsables de su cumplimiento.

El ámbito de aplicación del Código podrá hacerse extensivo a cualquier otra persona vinculada a la Empresa, que por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación pueda afectar en alguna medida, a la reputación de la Empresa.

2. Alcance

El Manual de Procedimientos de Reclamos (en adelante "Manual") está dirigido tanto a los empleados de la firma como a los clientes. En particular, el manual pretende orientar a los funcionarios de la empresa sobre los pasos a seguir para realizar una adecuada atención a reclamos de nuestros clientes, además de explicitar los requerimientos normativos en la materia.

El Manual está basado en los siguientes principios que deben regir la gestión de reclamos:

• Enfoque al cliente: La organización debe tener una actitud abierta hacia los reclamos y demostrar su compromiso para resolverlos.
• 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.
• 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 estar centrada en la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos.

Todos los procedimientos de la organización deben tener en cuenta estos principios y directrices, y tanto la dirección como el personal involucrado en los procesos de gestión de reclamos deben entender y aplicar estos principios.

3. Procedimiento para Efectuar un Reclamo

1. Descargar el formulario de reclamo: el formulario se puede descargar o imprimir directamente de la página web de la compañía: www.ad-cap.com/acsu.
2. Envío del formulario de reclamo: el formulario se puede enviar a reclamos@ad-cap.com.uy o por fax al +598 2518 4561.
3. Solicitud recibida: luego de enviado el formulario, el cliente recibirá una copia del reclamo que incluirá el nombre de la persona responsable del procesamiento del mismo, fecha y hora de la recepción y fecha estimada de respuesta.

4. Guía para Completar el Formulario

En la parte superior del formulario se especifican las distintas alternativas para ingresar el reclamo.

Datos del Cliente
El cliente deberá completar sus datos personales a efectos de ser ubicado fácilmente por el encargado de reclamos, para que le pueda enviar la respuesta correspondiente.

Motivos del Reclamo
En este apartado se solicita que el cliente describa lo más detalladamente posible, los motivos y/o situaciones que generaron el reclamo.

Posteriormente, el cliente debe indicar el canal por el cual prefiere recibir la respuesta y por último firmará el formulario y aclarará su nombre.

El último apartado del formulario es para uso exclusivo de la empresa. El funcionario responsable de la recepción de reclamos indicará su nombre, la fecha y hora de la recepción, una fecha estimada de respuesta y si lo cree necesario, realizará algún comentario u observación aclaratoria.

El cliente recibirá a través de la vía que haya escogido, una copia del reclamo incluyendo los datos mencionados en el punto anterior como comprobante.

5. Resolución y Cierre del Incidente

Se informará por escrito al cliente, ya sea por fax o por correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado.

En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se informará los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud.

Cabe aclarar que el cliente podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros Del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada por la empresa.