

## **Servicio de Atención de Reclamos**

**BAYTEEN S.A.** (en adelante CPMZF) cuenta con un procedimiento de atención de reclamos a disposición del Cliente, para que en caso de disconformidad con la ejecución o el funcionamiento de los servicios prestados, pueda manifestar sus inquietudes y reclamos.

En tal sentido, es política de CPMZF buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes, por lo que resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de los mismos sean resueltos de la manera más eficiente.

### **Procedimiento de atención de reclamos**

Los reclamos podrán presentarse en forma personal en nuestras oficinas, de forma telefónica, o a través de la dirección de email: [reclamos@cpmzf.com](mailto:reclamos@cpmzf.com)

En caso que un cliente presente a CPMZF un reclamo y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por CPMZF;
- Se le entregará un formulario pre-impreso o se le enviará por mail, para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse describir en forma detallada la situación que dió lugar al reclamo, así como también especificar la dirección postal o de email donde desee recibir la respuesta a su reclamo.
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación del reclamo:

- En nuestras oficinas: entrega del formulario en el domicilio de nuestra oficina: Edificio Celebra, oficina 105 Zonamerica Ruta 8 Km 17,5
  - Vía e-mail a la dirección de correo electrónico: [reclamos@cpmzf.com](mailto:reclamos@cpmzf.com)
- El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta. Cuando el cliente presente el reclamo en nuestras oficinas, la referida constancia será una copia del formulario firmado por el cliente, con las indicaciones antes señaladas.
  - CPMZF analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
  - Si el reclamo no es resuelto de manera favorable en un plazo de 48 horas, la Institución contestará el mismo en un escrito fundado, con un plazo para la emisión de la respuesta que no podrá ser mayor a 15 días corridos, desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días corridos, debiendo informar al cliente, en forma escrita, los motivos de la prórroga. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta mas allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta. En caso de que el reclamo no sea resuelto dentro de los plazos previstos, el Cliente podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o email. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. Cuando, como resultado del análisis efectuado, se entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la respuesta.

### **Difusión**

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, CPMZF mantendrá el presente procedimiento así como el formulario de reclamos impresos y a disposición de los clientes en su oficina.

Asimismo, se dará a conocer este procedimiento colocándose un cartel en la oficina, y se enviará en el juego de documentación inicial para nuevos clientes, y junto a los estados de cuenta periódicos que se envíe a clientes existentes un comunicado informando de la existencia del presente procedimiento, las vías previstas para efectuar dicho reclamo y la posibilidad de trasladar el reclamo a la SSF del BCU ante la falta de respuesta de CPMZF.

### **Registro**

Se mantendrá un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones.

### **Prohibiciones**

Queda prohibido a CPMZF, sus funcionarios y personal superior cobrar honorarios al cliente por el servicio de atención de reclamos.