

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS





## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

### 1. INTRODUCCIÓN

Es política de PEPERFUN S.A. (en adelante la Institución) buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes, demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de vital importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros clientes sean resueltos de la manera más eficiente.

### 2. PROCEDIMIENTO

En caso que un cliente presente un reclamo, en forma telefónica o personal, 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 la Institución;
- Se le entregará un formulario pre-impreso para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificarse<sup>1</sup>y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario se encontrará a disposición del público en oficinas de la institución o podrá solicitarse vía correo electrónico a [info@peperfun.com.uy](mailto:info@peperfun.com.uy)
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, deberá entregarlo en el local de PEPERFUN o enviarlo vía correo electrónico a [info@peperfun.com.uy](mailto:info@peperfun.com.uy).
- 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.
- PEPERFUN analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de la respuesta, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Cuando la naturaleza del reclamo así

<sup>1</sup>Cuando se trate de un cliente persona física, deberá indicar su nombre completo y número de documento de identidad, para las personas jurídicas se deberá informar su razón social (nombre completo de la sociedad o compañía del exterior)

Fecha de aprobación: 18/09/2017

Fecha de última modificación: 07/06/2023



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

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 más allá de 15 días debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.

- Se informará al cliente el resultado del reclamo, en forma escrita, ya sea por nota o correo electrónico. 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, PEPERFUN mantendrá el presente procedimiento, así como el formulario de reclamos a disposición de los clientes en su oficina y en su sitio web: [www.clarityfinance.com.uy](http://www.clarityfinance.com.uy).

Fecha de aprobación: 18/09/2017

Fecha de última modificación: 07/06/2023



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

### ANEXO 1

#### **ACTA DE DIRECTORIO – PEPERFUN SA**

En Montevideo, el 7 de Junio de 2023 siendo la hora 12, se reúne el Directorio de la sociedad y resuelve:

1. Aprobar la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos para la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
2. Aprobar la actualización del Código de Conducta, Ética y Buenas Prácticas, cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
3. Aprobar la actualización del Procedimiento de reclamos de la Institución, cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
4. Aprobar el Procedimiento para llevar a cabo la actividad de asesoramiento y gestión de portafolios cuyo texto preliminar fue distribuido en forma previa a los miembros de este Directorio.
5. Encomendar al Oficial de Cumplimiento la distribución de los mencionados documentos a todo el Personal, realizando los esfuerzos necesarios para que los funcionarios tomen conocimiento de las normas que contiene y las apliquen de manera consistente, tomando especial nota de las sanciones que se pueden llegar a aplicar a los funcionarios de la Institución por su incumplimiento.

Sin más, se levanta la sesión siendo la hora 12:30.

Fecha de aprobación: 18/09/2017

Fecha de última modificación: 07/06/2023



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

### ANEXO 2

### FORMULARIO RECLAMOS



#### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.

ENTREGAR PERSONALMENTE EN OFICINAS DE PEPEFUN SA:

Zonamérica Ruta 8 Km 17500 Edificio Beta 3 Oficina 008-111, Montevideo, Uruguay

O VÍA E-MAIL A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:

[info@peperfun.com.uy](mailto:info@peperfun.com.uy)

FECHA:

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE:

- **Nombre del Cliente:** *(nombre y apellido del cliente/ nombre de la compañía o sociedad)*
- **Número de documento de identidad:** *(sólo para personas físicas)*

**MOTIVO DEL RECLAMO:** *(Sírvese describir detalladamente la situación que da origen al reclamo):*

FIRMA DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

ACLARACION: \_\_\_\_\_

Fecha de aprobación: 18/09/2017

Fecha de última modificación: 07/06/2023