

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS





## Procedimiento de atención de Reclamos

Es política de **CASA DE CAMBIO AGUERREBERE 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.

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

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 dió lugar al reclamo. El Cliente podrá realizar el reclamo directamente a través del sitio web institucional. No obstante, los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de la Institución y en el sitio web institucional, pudiendo además solicitarlo enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [cambioaguerrebere@hotmail.com](mailto:cambioaguerrebere@hotmail.com).
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, dispondrá de dos canales de comunicación para la presentación de dicho formulario:

Entrega del formulario en Casa Central o Sucursales.

Vía e-mail, a la dirección de correo electrónico: [cambioaguerrebere@hotmail.com](mailto:cambioaguerrebere@hotmail.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.
- La Institución analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta en forma escrita, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.

---

<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)



## Procedimiento de atención de Reclamos

- 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 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 mecanismo, la Institución tendrá el presente procedimiento así como el formulario de reclamos a disposición de los clientes en sus oficinas, solicitándolo vía correo electrónico a [cambioaguerrebere@hotmail.com](mailto:cambioaguerrebere@hotmail.com) o descargándolo del sitio web institucional.



## Procedimiento de atención de Reclamos

### ANEXO 1



#### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

ENTREGAR PERSONALMENTE EN OFICINAS DE CASA DE CAMBIO AGUERREBERE S.A.:

O VÍA E-MAIL A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: [cambioaguerrebere@hotmail.com](mailto:cambioaguerrebere@hotmail.com)

i

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: \_\_\_\_\_