

**PROCEDIMIENTOS**

**DE ATENCION DE RECLAMOS**



Es política de Sun Partners Uruguay S.A. (“Sun Partners Uruguay”) 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 a Sun Partners Uruguay 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 Sun Partners Uruguay;
- 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. Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de Sun Partners Uruguay y en el sitio web institucional;
- Una vez que el cliente haya completado el formulario, deberá entregarlo en el local de Sun Partners Uruguay. Como constancia de la recepción del reclamo, Sun Partners Uruguay devolverá al cliente una copia del formulario firmada por un empleado responsable, indicando fecha, hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta.
- Sun Partners Uruguay 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 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.

---

<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)

### **Difusión**

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo, Sun Partners Uruguay publicará el presente procedimiento, así como el formulario de reclamos a disposición de los clientes en su oficina y en su página web institucional.