



## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

### **1. Recepción de Reclamos o sugerencias**

El reclamo o sugerencia se podrá presentar a través de nuestra página web o en cualquiera de nuestras sucursales, en ambos casos se deberá completar el Formulario de Atención de Reclamos y Sugerencias creado para dichos efectos.

Si el reclamo no es solucionado en forma inmediata a favor del Cliente, se le proporcionará una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha, hora y un número identificatorio del reclamo.

En caso de tratarse de una sugerencia, se procederá a realizar el análisis de la misma pero no existirá en este caso la respuesta al cliente prevista en el punto 3.

### **2. Análisis del Reclamo o sugerencia**

Luego de presentados los reclamos o sugerencias, el área encargada del Servicio de Atención de Reclamos y Sugerencias, analizará los mismos de forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron haber originado el reclamo o sugerencia pertinente.

Varlix S.A. velará por tratar justamente al cliente, actuando con integridad en la resolución de posibles diferencias con los mismos.

### **3. Respuesta**

El plazo de respuesta del reclamo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá postergarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Varlix S.A. podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, comunicándole al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuando nuestros mejores esfuerzos en este sentido.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

La respuesta escrita que Varlix S.A. brinde al cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la Varlix S.A. ante cada punto reclamado. En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.