

Procedimiento de Reclamos

C.V Pérez Marexiano S.B S.A está comprometida con ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes. Con el fin de garantizar una gestión transparente y eficaz de cualquier inconveniente que pueda surgir, hemos establecido el siguiente procedimiento para la presentación y tratamiento de reclamos.

1. ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es cualquier manifestación de insatisfacción que un cliente presenta en relación con los servicios prestados por **C.V Pérez Marexiano S.B S.A**. Este procedimiento aplica tanto para reclamos administrativos como operativos, incluyendo aquellos relacionados con la ejecución de órdenes, información recibida, o cualquier otro aspecto de nuestra relación con el cliente.

2. ¿Cómo presentar un reclamo?

En caso de que un cliente presente a **C.V Pérez Marexiano S.B S.A** un reclamo, en forma personal o por correo electrónico, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

1. Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos adoptado por **C.V Pérez Marexiano S.B S.A**.
 - **Presencialmente:** Acudiendo a nuestras oficinas ubicadas en Rincón 468, oficina 71, Montevideo, Uruguay.
 - **Por escrito:** Enviando una carta dirigida a **C.V Pérez Marexiano S.B S.A** a la dirección antes mencionada.
 - **Correo electrónico:** Escribiendo Info@perezmarexiano.com
2. Al presentar un reclamo, por favor incluya la siguiente información:
 - Nombre completo.
 - Número de documento de identidad.
 - Número de cuenta en **C.V Pérez Marexiano S.B S.A**.
 - Detalles del reclamo (motivo, fechas relevantes, personas involucradas).
 - Cualquier documentación que considere relevante.

3. Proceso de Tratamiento del Reclamo

Una vez recibido el reclamo, se seguirá el siguiente proceso:

- **Confirmación de Recepción:** En un plazo máximo de 5 días hábiles, confirmaremos la recepción del reclamo.
- **Investigación:** El reclamo será evaluado y se llevará a cabo una investigación interna para entender y resolver la situación. Este proceso puede implicar la revisión de documentos, consultas con áreas internas o cualquier otra acción que sea necesaria.
- **Resolución:** En un plazo de hasta 15 días hábiles, emitiremos una respuesta escrita al reclamo, detallando las conclusiones de nuestra investigación y las acciones que se tomarán, si corresponde.
- **Comunicación:** La resolución del reclamo se comunicará por escrito, a través del medio que el cliente haya indicado al presentar el reclamo.

4. Derecho de Recurrir

Si no está conforme con la resolución del reclamo, el cliente tiene derecho a recurrir ante el Banco Central del Uruguay (BCU). La solicitud de intervención puede ser presentada ante la **Superintendencia de Servicios Financieros** del BCU. Para más información sobre este procedimiento, puede consultar la página web del BCU www.bcu.gub.uy

5. Compromiso con la Mejora Continua

En **C.V Pérez Marexiano S.B S.A.** estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios. Todos los reclamos son evaluados con el fin de identificar áreas de mejora y adoptar las medidas correctivas necesarias.

