

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

I. INTRODUCCIÓN

MOLYGER S.A. (indistintamente la “Sociedad” o “MOLYGER”) tiene por política brindar un servicio de excelencia con la finalidad de proteger y satisfacer plenamente los intereses de sus clientes para lo cual es imprescindible contar con un procedimiento a través del cual los clientes pueden presentar sus reclamos y que éstos sean atendidos de manera rápida y eficiente.

II. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

El cliente puede presentar sus reclamos a través de tres vías:

- a) En forma telefónica, al siguiente número de teléfono 26039900;
- b) En forma presencial, dirigiéndose a las oficinas de MOLYGER, ubicadas en Avenida General Rivera 6329 oficina 105, Montevideo, Uruguay;
- c) Vía e-mail a la siguiente dirección de correo: (info@sc.com.uy).

Cuando el reclamo presentado por el cliente no pueda ser resuelto en forma inmediata, se deberá proceder de la siguiente forma:

- 1. Se pondrá a disposición del cliente un formulario pre-impreso para la presentación del reclamo en el que deberá completar su nombre, documento de identidad, domicilio y datos de contacto. En el referido formulario el cliente deberá explicar en forma detallada los hechos que dan lugar al reclamo. Los formularios para la presentación del reclamo estarán disponibles en las oficinas de MOLYGER y en el **sitio web de la misma**. Se adjunta al presente procedimiento el formulario para la presentación del reclamo.
- 2. Una vez completo el formulario, el cliente podrá presentar el mismo directamente en las oficinas de MOLYGER o a través de la dirección de e-mail indicada anteriormente.
- 3. MOLYGER enviará al cliente una confirmación de recepción del reclamo, indicando la fecha y la hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta.
- 4. MOLYGER analizará el reclamo presentado por el cliente y dará una respuesta en forma escrita en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde que el cliente ha presentado el formulario de reclamo.
- 5. Cuando existan motivos fundados, se podrá prorrogar el plazo referido anteriormente por otros 10 días hábiles, debiéndose informar al cliente, en forma escrita, de los motivos de la prórroga.

6. En aquellos casos en los que se deba realizar una investigación exhaustiva, el segundo plazo podrá prorrogarse nuevamente, debiéndose notificar por escrito al cliente y dejando constancia de la fecha estimada de respuesta.
7. MOLYGER informará al cliente del resultado del reclamo, en forma escrita, explicando los motivos y fundamentos de dicho resultado.
8. Siempre se le informará al cliente, que en caso de disconformidad con la respuesta otorgada por MOLYGER, podrá dirigirse ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.