

Es nuestra política en Maiorano y Cia. S.B S.A Buscar la mayor satisfacción de nuestros clientes manifestando nuestro mayor compromiso con la excelencia de servicio.

Por lo expuesto, consideramos de absoluta relevancia los reclamos o sugerencias propuestos por nuestros clientes debiendo estos ser gestionados y resueltos de forma más rápida y eficiente posible por parte de nuestro responsable en la Atención de Reclamos.

#### **Detallamos el Procedimiento de Atención de Reclamos:**

Cuando el reclamo presentado por el cliente no pueda resolverse de inmediato el mismo podrá presentarse ante los siguientes canales de comunicación:

- **A través de nuestro sitio web institucional:** [www.maiorano.com.uy](http://www.maiorano.com.uy);  
El cliente deberá identificarse y describir en forma detallada la situación que produjo el mismo.
- **De forma Presencial**  
Los formularios se encontrarán a disposición del público en el local de Divina Comedia 1689.
- **Correo Electrónico**  
Vía e-mail: a la dirección de correo electrónico [reclamos@maiorano.com.uy](mailto:reclamos@maiorano.com.uy)  
El cliente deberá identificarse y describir en forma detallada la situación que produjo el mismo.

#### **Procedimiento de Atención de Reclamos:**

El Cliente recibirá una confirmación de la recepción del reclamo la que incluirá fecha, número de identificación para su seguimiento.

Cuando el Cliente presente el reclamo en nuestras oficinas, se le entregara una constancia de su reclamo verificando que contenga todos los datos antes mencionados.

Maiorano analizará el reclamo del Cliente dando 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 Procedimiento de Atención de Reclamos 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 carta o correo electrónico.**

*La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. Cuando, como resultado del análisis efectuado, se halle que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, fundamentado las razones por las cuales se entendió injustificado **comunicándole al Cliente la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la respuesta proporcionada por Maiorano y Cia S.B. S.A***

En caso que el reclamo revista cierta gravedad o complejidad a primera vista, será el propio Responsable de atención de reclamos quien personalmente derivara al personal jerárquico para que analice y responda el reclamo.

En la respuesta al cliente, el responsable de atención de reclamos podrá requerir además los servicios del asesor externo correspondiente.

El responsable de atención de reclamos deberá mantener un registro de los reclamos documentándose toda la información relativa a dicho reclamo para darle la respuesta final al Cliente.

El responsable de atención de reclamos deberá informar al Directorio si en el trimestre se recibieron reclamos de clientes o si no se produjeron en conjunto con el estado de los reclamos así como la resolución final de los mismos.

# RECLAMO

Nombre:

---

Nº de Cuenta:

---

Cédula (Sin puntos ni guiones):

---

E-mail (ejemplo@mail.com):

---

Celular:

---

**Motivo del reclamo** (A continuación indique detalladamente la situación que da lugar al reclamo)

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Titular del Reclamo

---

Firma del Funcionario de Maiorano

---

Aclaración: