



# Procedimiento de Atención de Reclamos

Noviembre de 2021

SIEMPRE DISPUESTOS A  
SEGUIR MEJORANDO



# Índice

1. Objetivo
2. Responsables
  - 2.1. Responsable de la Atención de Reclamos
  - 2.2. Clientes
3. Proceso
  - 3.1. Recepción
  - 3.2. Registro
  - 3.3. Resolución, plazo de respuesta y cierre



## Objetivo

El objetivo del presente documento es establecer un procedimiento para la atención de reclamos que nos permita asegurar la satisfacción del cliente y dar respuesta a las sugerencias, quejas o reclamos a efectos de atenderlos y/o resolverlos en forma justa e imparcial y en los plazos previstos por la regulación.

El procedimiento de atención de reclamos buscará lograr una eficiente canalización de los reclamos definiendo los pasos a seguir en el proceso, las personas responsables de la atención de reclamos y un registro sobre la resolución efectiva de los mismos en tiempo y forma.

A su vez, el presente documento tiene como finalidad dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de relacionamiento con clientes establecida en la Recopilación de Normas de Mercado de Valores del Banco Central del Uruguay.

## Responsables

### 2.1 Responsable de la Atención de Reclamos

De acuerdo con la normativa vigente, se designará un responsable por la atención de reclamos de clientes, y en particular por la correcta aplicación del procedimiento de atención de reclamos contenido en este documento.

La persona responsable de atención de reclamos estará comprendida en la categoría de personal superior.

Todos las sugerencias, quejas o reclamos recibidos por las distintas vías mencionadas en este procedimiento deberán ser considerados por el responsable de atención de reclamos, de manera de dar acuse de recibo de los mismos e iniciar su análisis de forma inmediata, permitiendo así cumplir con los plazos previstos en este procedimiento.



Shellman S.A. (en adelante: Shellman) tendrá siempre una actitud abierta hacia las sugerencias, quejas o reclamos, demostrando su compromiso en la resolución y/o seguimiento de los mismos, cuidando siempre la confidencialidad de nuestros clientes.

## 2.2 Clientes

Los clientes deberán presentar datos que permitan identificarlos adecuadamente. De tratarse de un reclamo, si correspondiere, los clientes deberán acompañar el reclamo con documentación que sustente el mismo.

A los efectos del presente procedimiento, los clientes podrán presentar sugerencias, quejas o reclamos, describimos estas categorías a continuación:

- **Sugerencia:** es toda propuesta recibida de parte de los clientes con la finalidad de mejorar la atención y el servicio recibidos por parte de Shellman S.A.
- **Queja:** Es todo descargo realizado por los clientes respecto de los servicios recibidos, ejemplo de los mismos pueden ser problemas en la comunicación con Shellman S.A (vía teléfono o web) y/o mal relacionamiento con alguna de las áreas encargadas de prestarle servicio.
- **Reclamo:** Es toda denuncia de insatisfacción o discrepancia realizada por los clientes en relación a algún producto o servicio recibido que no cumple con sus expectativas, y por lo tanto que exige una respuesta o resolución por parte de Shellman S.A.

En caso de recibirse una sugerencia o una queja, las mismas no se considerarán como un reclamo a los efectos de este procedimiento. De todas maneras, las mismas se transmitirán a la brevedad al sector correspondiente y a la Dirección para ser consideradas.



# Proceso

## 3.1 Recepción

Los clientes podrán presentar una sugerencia, queja o reclamo por las siguientes vías:

- Por escrito en las oficinas de Shellman, los clientes tendrán a disposición un formulario para estos casos (Anexo A)
- Por correo electrónico a [reclamos@shellmanwealth.com](mailto:reclamos@shellmanwealth.com)
- A través de nuestra página web ([www.shellmanwealth.com](http://www.shellmanwealth.com)), completando el formulario electrónico disponible a estos efectos
- Por teléfono al +598 2601 9330, quien reciba el reclamo deberá redactar un mail al cliente con el detalle del reclamo tal como lo transmitió el cliente por teléfono, para confirmar que esté de acuerdo con la redacción

Cualquier miembro de Shellman podrá recibir un reclamo y siempre deberá escalarlo de forma inmediata al responsable de atención de reclamos. Quien reciba el reclamo deberá crear una incidencia en Salesforce incluyendo todos los detalles aportados por el cliente. El número de incidencia será el número identificador del reclamo.

## 3.2 Registro

Una vez presentado el reclamo, se le enviará al cliente una confirmación de recepción en la cual conste la fecha y hora del reclamo, el número identificador del mismo y el plazo de respuesta estimado. La confirmación del reclamo deberá ser notificado por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico.

Internamente se creará una carpeta identificada con el nombre del cliente y el número de reclamo, con el fin de archivar toda la información pertinente.

### La carpeta contendrá:

1. Copia del formulario de reclamo entregado/enviado por el cliente
2. Copia de confirmación de recepción enviada al cliente
3. Eventualmente, copia de resolución entregada/enviada al cliente



El responsable de atención de reclamos contactará a las áreas correspondientes a fin de recabar la información necesaria para investigar el reclamo, de corresponder asesoramiento legal externo, se procederá a su contratación.

### **3.3 Resolución, plazo de respuesta y cierre**

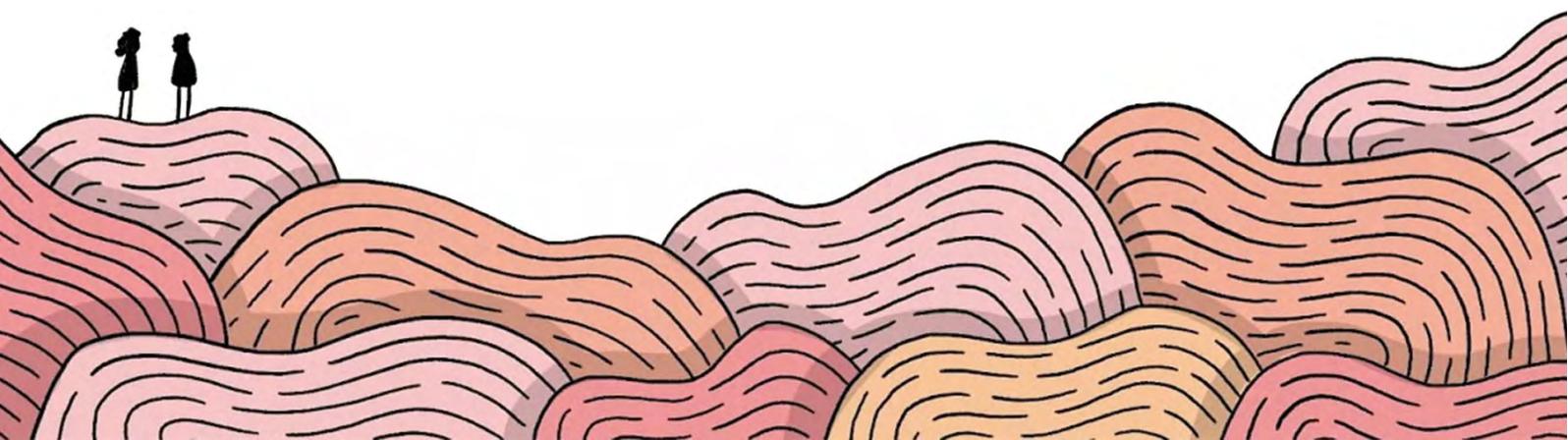
El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Shellman podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar los mejores esfuerzos en este sentido.

La resolución de un reclamo será competencia del Directorio teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por el responsable de atención de reclamos. Además, la misma deberá ser notificada por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, y deberá incluir una fundamentación sobre lo actuado por la institución en cada punto reclamado. En el caso de que se entienda que el reclamo es injustificado, se deberá notificar las razones por las cuales no se atendió el reclamo y dar posibilidad al cliente de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

En caso de que el cliente lo solicite se deberá expedir una respuesta escrita.

Una vez notificado el cliente se dará por cerrado el procedimiento archivando copia de resolución en la carpeta de reclamo correspondiente. El responsable de la atención de reclamos deberá realizar un seguimiento de los reclamos cerrados verificando que se haya implementado la resolución notificada dando cierre a la incidencia en Salesforce.



# Formulario

para la presentación de un Reclamo

## Datos identificatorios y de contacto del cliente

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Nombre y Apellido o Razón Social |  |
| Número de cuenta                 |  |
| Teléfono de contacto             |  |
| Correo electrónico               |  |

## Seleccione la opción que mejor se adapte a sus inquietudes

|                              |             |         |
|------------------------------|-------------|---------|
| Sugerencia                   | Queja       | Reclamo |
| <b>Comentarios o Motivo:</b> |             |         |
|                              |             |         |
| <b>Área involucrada:</b>     |             |         |
|                              |             |         |
| Firma:                       | Aclaración: | Fecha:  |



Para ser completado por Shellman S.A:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Recibido por       |  |
| Número de reclamo  |  |
| Fecha de recepción |  |











(+598) 2601 9330

[www.shellmanwealth.com](http://www.shellmanwealth.com)

[info@shellmanwealth.com](mailto:info@shellmanwealth.com)

Puntas de Santiago 1608

Montevideo, Uruguay

