



En su calidad de  
EMPRESA DE TRANSFERENCIA DE FONDOS

# Procedimiento de atención de reclamos

## **SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES**

### **ARTICULO PRIMERO (Compromiso y estructura organizativa)**

REDPAGOS asume como compromiso el funcionamiento del sistema de atención de reclamos de clientes, considerando que es su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

### **ARTICULO SEGUNDO (Obligaciones de REDPAGOS)**

A los efectos del presente se consideran obligaciones de REDPAGOS las siguientes:

- 2.1. Aprobar y mantener actualizado el presente procedimiento de atención de reclamos de clientes (en adelante el "Procedimiento"), conforme a lo dispuesto por la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero del BCU.
- 2.2. Facilitar el acceso al Procedimiento por parte del cliente o usuario, ya sea por medios físicos o digitales, poniendo a su disposición formularios de atención de reclamos. En este último caso, el procedimiento deberá incluirse en la página web de la institución (<http://www.redpagos.com.uy/principal/productos>).
- 2.3. Designar un responsable de atención de reclamos, quien será miembro del Personal Superior de la empresa.
- 2.4. Dar amplia difusión del Procedimiento, así como la posibilidad de que el cliente traslade su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU, en los casos en que éste considere insatisfactoria la respuesta de REDPAGOS.
- 2.5. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el cliente o usuario y sus respectivas soluciones.

### **ARTICULO TERCERO (Características y Plazo para la respuesta a reclamos)**

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida al cliente en un plazo máximo de 15 (quince) días corridos, contados a partir de la fecha de la recepción del mismo.

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, REDPAGOS podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

La respuesta emitida debe ser:

**Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para emitir la respuesta de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

**Íntegra:** Se refiere a que la respuesta debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a todos los aspectos planteados en el reclamo.

**Comprensible:** Se refiere a que la respuesta debe contener toda la información que facilite el entendimiento de la misma por parte del cliente o usuario.

### **ARTICULO CUARTO (Prohibición de cobro)**

Queda prohibido a REDPAGOS la realización de cobros al cliente por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

**ARTICULO QUINTO – (Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.)**

REDPAGOS deberá seguir el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos de clientes:

- 5.1. Recibir todo reclamo formulado por el cliente o usuario. Dicho formulario será puesto a disposición del cliente tanto en forma digital (web de REDPAGOS) como en forma física, en cada una de las oficinas en donde se realice atención al público.
- 5.2. Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
- 5.3. Comunicar al cliente o usuario la efectiva recepción del reclamo, indicando su número de registro único.
- 5.4. Solicitar al cliente o usuario, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
- 5.5. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el cliente o usuario que respalda el reclamo.
- 5.6. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido en el presente Procedimiento.
- 5.7. Proporcionar la respuesta por escrito al cliente. Dicha respuesta deberá incluir la mención a la posibilidad del cliente, de trasladar su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU. La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica grabada, en cuyo caso REDPAGOS procederá a archivar la misma en cumplimiento con lo establecido en el numeral 2.5. del presente.

## **ARTICULO SEXTO**

### **6.1. Canales de Consulta.**

6.1.1 **Escrito:** Se deberá solicitar al cajero de cualquier sucursal de la red de Agencias de Redpagos un formulario de consulta o reclamos. Una vez entregado se deberá proceder según lo establecido en el artículo quinto del presente.

6.1.2 **Web:** Se encuentra a disposición de los clientes, el formulario de consultas y reclamos en la página web institucional (<http://www.redpagos.com.uy/principal/contacto-giros>).

En caso de existir comunicaciones telefónicas, se procederá a informar al cliente los canales disponibles de consultas o reclamos establecidos en 6.1.1 y 6.1.2.

### **6.2. Horarios de Atención:**

El horario de cada local de la Red está disponible para consulta en la web institucional.

### **Formas de corroborar la identidad del cliente.**

Al momento de recibir el reclamo, REDPAGOS podrá instrumentar la realización de preguntas de seguridad para corroborar la identidad del cliente o usuario, tales como el número de documento, o la dirección.