

Procedimiento para la realización de un reclamo a Cambio Matriz Servicios Financieros – BLEIS S.A.

En el caso de efectivizarse por parte de algún cliente la intención de realizar un reclamo frente a Cambio Matriz Servicios Financieros – BLEIS SA., el personal de nuestra empresa, previo a inicio de la solicitud formal del cliente, deberá intentar brindarle solución en el mismo momento. En dicho caso, nuestro funcionario realizará comunicación personal o telefónica con el Encargado de Reclamos de la empresa, Sr. José María Aramburu Laguna, el que asesorará los pasos a seguir.

En el caso de que fuera necesario un mayor análisis del reclamo realizado, ya sea porque el cliente no se sienta satisfecho por la respuesta brindada o porque se requiera mayor información al respecto, se deberá formalizar el mismo mediante la realización del Formulario de Reclamos el que estará disponible en cada sucursal y en la página web de la institución. Dicho formulario deberá ser completado por el cliente y entregado en cualquiera de nuestras sucursales, por el cual en contrapartida, se le emitirá una copia del mismo al cliente con su correspondiente acuse de recibo.

Luego de analizado el caso y dentro de los 15 días corridos de recibido el reclamo formal, se enviará una respuesta al cliente, la que podrá realizarse vía fax, mail o personalmente. En el caso de que dicho reclamo se entienda injustificado, se deberá informar al cliente los motivos de los mismos y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.