

En Lloyds TSB queremos responder sus consultas, atender sus reclamos y escuchar sus comentarios.

¿Cómo funciona el servicio de Atención de Reclamos?

Es de suma importancia que usted tenga completa certeza de que las inquietudes recibidas serán tenidas en cuenta como una oportunidad para mejorar nuestro servicio. Las mismas se procesarán para brindarle una respuesta lo antes posible. De ser necesario, tomaremos medidas para cambiar cualquier debilidad en nuestros servicios que surja a raíz de su inquietud.

Recepción de reclamos:

- En todo momento haremos lo posible por resolver su reclamo con la mayor agilidad. En caso de no ser posible darle una respuesta en el momento, el funcionario que reciba la inquietud la elevará al departamento pertinente, el cual realizará una investigación cabal de los hechos y, posteriormente, tomará una decisión justa para ambas partes.
- En estos casos, el reclamo será identificado con un número único, el cuál le será comunicado. Asimismo, en caso de existir la necesidad de clarificar detalles, el funcionario a cargo de resolver el reclamo se podrá contactar con usted.
- La decisión sobre el reclamo será tomada cuidadosamente y se documentará en detalle, argumentando los motivos de aceptación o rechazo de cada punto. En todos los casos, la decisión tomada será

una respuesta inicial que usted podrá apelar. En caso de no compartirla, lo incentivamos a que se comunique con nosotros y conversemos las diferencias. También puede acudir al Banco Central del Uruguay para presentar el caso.

Plazos de respuesta:

- A la brevedad de la recepción, le enviaremos una carta con los siguientes detalles: número identificador del reclamo, fecha y hora de recepción del mismo.
- En caso de que se tome una resolución antes de las 48 horas de ser recibido el reclamo, la misma también podrá ser comunicada de forma verbal sin necesidad de la carta antes mencionada.
- Si el plazo de resolución excede las 48 horas, la decisión será notificada por escrito en un plazo no mayor a 15 días, plausible de prórroga una sola vez por otros 15 días. Si se prorrogara el plazo, se le notificará explicando los motivos.
- Le informamos que si usted no contara con una respuesta en los plazos previstos, puede acudir al Banco Central del Uruguay para presentar su reclamo.

Escucharle y servirle es nuestra prioridad.

“Cualquier diferencia o controversia con nuestros clientes será abordada con diligencia y buena disposición buscando las mejores soluciones y procurando resguardar la relación con el cliente así como el cumplimiento de la normativa vigente.” (Código de Buenas Prácticas – Lloyds TSB – Julio 2009)

