



INSTRUCTIVO PARA FORMULAR RECLAMOS

1. Todo cliente podrá formular reclamos ante Nixus S.A. por los motivos que considere.
2. Para ello podrá dirigirse al Encargado de Atención de Reclamos. Todo cliente puede solicitar a cualquier funcionario de Nixus SA ser atendido por el referido encargado.
3. El encargado evaluará si le asiste razón al cliente y, en caso de ser posible, lo resolverá inmediatamente.
4. Si el reclamo no puede ser solucionado inmediatamente el encargado le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y el presente instructivo. Estos formularios también están disponibles en la página web institucional de la empresa (www.nixus.com.uy).
5. Para proceder a analizar el reclamo es fundamental que el mismo sea firmado por el reclamante y contenga todos los datos identificatorios, una descripción de la operación realizada y se formule el reclamo de forma clara y precisa. Puede facilitar el análisis adjuntar copia de los documentos que se consideren pertinentes. Nixus SA no dará trámite a ninguna solicitud de reclamo que no identifique al reclamante.
6. Una vez debidamente formulado un reclamo, el encargado entregará al reclamante una fotocopia del reclamo presentado en el que deberá constar la firma del encargado, la fecha y hora de presentación.
7. Asimismo el encargado informará en forma estimativa el plazo en el que le será dada la respuesta, el cual no excederá de los quince días corridos. No obstante dicho plazo podrá ser excedido en otros quince días corridos, debiéndose informar por escrito al cliente los motivos de la prórroga. Dentro de este segundo plazo, podrá prorrogarse nuevamente el plazo cuando deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, por lo cual se procederá a comunicar por escrito al cliente la fecha estimada de respuesta.
8. Nixus SA efectuará sus mejores esfuerzos para procurar darle una respuesta fundamentada en los menores tiempos posibles.
9. No será necesario brindar una respuesta escrita al cliente, si el reclamo es resuelto a favor del mismo dentro del plazo de dos días hábiles.
10. En el caso que Nixus S.A. considere que el reclamo es injustificado, informará al cliente su resolución, fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud. No obstante, el cliente podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.