



Manual de atención de reclamos

Valores Paraguay Fiduciaria S.A.

Fecha de actualización
Julio 2025

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	2
Introducción.....	3
Objeto	3
Alcance	3
Formas de presentación de un reclamo	3
Información que deberá contener el reclamo.....	3
Recepción del reclamo.....	3
Plazos de resolución y notificación al cliente.....	4
Notificación del resultado del reclamo.....	4
Difusión.....	4



INTRODUCCIÓN

Es política de VALORES PARAGUAY FIDUCIARIA S.A. (en adelante “VALOPY”) velar por la satisfacción de los Clientes. VALOPY busca entregar un servicio de calidad a través de la excelencia operacional.

OBJETO

El presente manual tiene como objetivo establecer el procedimiento a seguir para recibir, analizar y resolver los reclamos de los Clientes o terceros, en cumplimiento con lo que establece la Superintendencia de Bancos: “Norma Reglamentaria para la Gestión de Reclamos y Consultas de las Entidades Sujetas a la Ley N.º 861/96 y a sus Modificaciones” – Resolución BCP N° 2/2021.

ALCANCE

El procedimiento será aplicable para todas las áreas de VALOPY que participan en el proceso de atención a reclamos, desde el inicio hasta la resolución del mismo.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO

Los reclamos podrán ser presentados a través de la página web <http://www.valo.com.py> que dispone de un formulario de atención a reclamos, el cual deberá completar y firmar.

INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONTENER EL RECLAMO

Todo reclamo a ser presentado deberá contener la siguiente información:

- a) Datos personales del cliente: Nombre, dirección, documento de identidad y correo electrónico
- b) Motivo del reclamo: detalle de razones del reclamo, cuál es la petición específica y documentación adjunta en caso de contar con la misma.

RECEPCIÓN DEL RECLAMO

La página web habilitada de VALOPY confirmará al solicitante la recepción del reclamo, detallando el número de reclamo, la fecha y hora de recepción del mismo.

PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE

En línea con lo establecido en el artículo 7° de la Norma del BCP anteriormente mencionada, el Cliente recibirá una respuesta a la brevedad posible y en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Para casos excepcionales y si la naturaleza del reclamo lo amerita a juicio de VALOPY dicho plazo podrá prorrogarse por otros 10 días hábiles (por única vez), debiendo VALOPY informar de tal prórroga al cliente por escrito y de los motivos de la misma. Este contacto será realizado al correo electrónico informado por el cliente en el formulario de reclamo.

En todos los casos los funcionarios cuya responsabilidad sea abordar las consultas y reclamos de VALOPY deberán hacer los mejores esfuerzos para dar respuesta en la brevedad posible y mantener al cliente o tercero suficientemente informado sobre el avance.

NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO

VALOPY notificará por escrito, vía correo electrónico, al Cliente o tercero del resultado del reclamo o consulta, siendo la misma no mayor a los plazos anteriormente señalados. La respuesta que se brinde al cliente contará con una justificación sobre la actuación de VALOPY en cada punto establecido en el reclamo o consulta.

En caso de entender que el reclamo es injustificado se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Oficina de Atención al Consumidor Financiero de la Superintendencia de Bancos y a la Secretaría de Defensa al Consumidor y el Usuario, en caso de disconformidad con la decisión adoptada, dentro de un plazo de 60 días hábiles desde la fecha de la recepción de la respuesta de VALOPY.

DIFUSIÓN

A efectos de dar difusión al presente procedimiento VALOPY publicará el presente manual, así como el formulario de reclamo en la página web de la entidad.

VALOPY designará al área responsable de la aplicación del Sistema de Reclamos, con una clara definición de funciones y con la capacidad e idoneidad para recibir y procesar reclamos diligentemente.