

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Merial Argentina S.A., empresa que forma parte de un grupo líder en el mercado mundial, comprometido con la innovación y el aporte de productos y soluciones que mejoren la salud, el bienestar y la performance de los animales, define su **Política de Gestión de Reclamos** desde tres perspectivas complementarias:

Mantener un sistema accesible, de respuesta inmediata y eficiente que busque constantemente la satisfacción total de sus clientes en carácter de reclamantes.

Proveer en todo momento los recursos necesarios y la capacitación adecuada a todo el personal para lograr una correcta resolución de los reclamos.

Realizar la mejora continua de los procesos sobre la base de la información obtenida de los reclamantes y otras fuentes relacionadas.

La Dirección y el personal de la empresa se comprometen a mantener una estricta confidencialidad en la resolución de todo tipo de reclamo, y a ponderar los derechos de los reclamantes, personal y otras partes legitimadas, en el marco de un estricto cumplimiento de la normativa vigente.

Buenos Aires, Junio 2011



Carlos Molle
Country Manager

Emisión: 04/12/06

Versión: 1

F.U.V. 17/06/2011