

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

### **OBJETIVO**

El objetivo del presente es poder contar con un servicio de atención de reclamos a través del cual se podrán canalizar las consultas que se les presenten a nuestros clientes y velar por un trato justo, actuando con integridad en la resolución de los reclamos.

La principal función es respetar y hacer cumplir los Derechos de los clientes, incorporados tanto en la legislación nacional como en la normativa del Banco Central de Uruguay.

La empresa designará un responsable para la atención de reclamos, cuya designación o su modificación, deberá comunicar al BCU dentro de los 5 días hábiles siguientes a la misma.

### **PROCEDIMIENTO**

#### **A) PRESENTACIÓN DEL RECLAMO ANTE LA INSTITUCIÓN.**

1. En caso de existir un reclamo por parte de un cliente, y de no darse una resolución a favor de él, podrá presentarse el reclamo a través de nuestra página web o en cualquiera de nuestras sucursales. Deberá completarse el Formulario de Atención de Reclamos (FAR) creado para dichos efectos.
2. Se le entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo, haciendo constar fecha, hora y número identificadorio del reclamo.
3. En el FAR el cliente deberá identificarse claramente y describir en forma detallada la situación que da lugar al reclamo.
4. El área encargada de servicio de atención a reclamos analizará los mismos de forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron haber originado el reclamo pendiente.

#### **B) RESPUESTA AL RECLAMO.**

5. La institución cuenta con un plazo de 15 días corridos para dar respuesta al reclamo. El plazo podrá ser prorrogado por única vez por 15 días de corridos, con la obligación de notificar al cliente el motivo. Por excepción y en razón de la necesidad de la intervención de instituciones del exterior la prórroga podrá ser de más de 15 días, debiendo indicar al cliente fecha estimada de respuesta.
6. La respuesta deberá contener cada punto del reclamo fundado considere o no justificado el mismo. La notificación debe ser por escrito, ya sea por nota o por correo electrónico.
7. En caso de disconformidad con la decisión adoptada el cliente tendrá la posibilidad de recurrir ante la Superintendencia de Servicios financieros, lo cual será informado en conjunto con la respuesta.

### **NORMATIVA**

*EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS SE ENCUENTRA BASADO EN LOS ARTS. 319 Y SS SEGÚN CIRCULAR Nº 2.171 DEL 7 DE MARZO DE 2014.-*