



SERVICIOS  
FINANCIEROS

## Procedimiento de Reclamo

EN CASO QUE UN CLIENTE PRESENTE A LA INSTITUCIÓN UN RECLAMO, EN FORMA TELEFÓNICA O PERSONAL, Y EL MISMO NO PUEDA SER SOLUCIONADO EN FORMA INMEDIATA A FAVOR DEL CLIENTE, SE DEBERA PROCEDER DE LA SIGUIENTE MANERA:

- SE LE INFORMARÁ AL CLIENTE ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS;
- SE LE ENTREGARÁ UN FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO FORMAL. EN DICHO FORMULARIO EL CLIENTE DEBERÁ IDENTIFICAR CLARAMENTE LA CUENTA Y DESCRIBIR EN FORMA DETALLADA LA SITUACIÓN QUE DIO LUGAR AL RECLAMO.  
EL FORMULARIO PODRA SER SOLICITADO POR EL CIENTE A LA INSTITUCION EN FORMA PERSONAL, VIA TELEFONICA, POR EMAIL O POR FAX;
- UNA VEZ COMPLETADO EL FORMULARIO, SE DEBERA ENTREGAR EN EL LOCAL DE LA INSTITUCION O ENVIARLO POR FAX. COMO CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN DEL RECLAMO, LA INSTITUCIÓN DEVOLVERÁ AL CLIENTE UNA COPIA DEL FORMULARIO FIRMADA POR UN EMPLEADO RESPONSABLE, CON INDICACIÓN DE LA FECHA Y HORA Y CON UN NÚMERO IDENTIFICATORIO. SI EL RECLAMO SE PRESENTÓ EN FORMA PERSONAL, DICHA CONSTANCIA SE ENTREGARÁ EN EL MOMENTO, SI SE ENVIÓ POR FAX, SE DEBERÁ INDICAR EN EL PROPIO FORMULARIO UN NUMERO DE FAX PARA EL ENVIÓ DE LA MISMA.
- LA INSTITUCIÓN ANALIZARÁ EL RECLAMO DEL CLIENTE Y DARÁ A ÉSTE UNA RESPUESTA FUNDADA, ATENDIENDO A LA TOTALIDAD DE LOS PUNTOS RECLAMADOS.
- CUANDO EL RECLAMO SE RESUELVA A FAVOR DEL CLIENTE DENTRO DE UN PLAZO DE DOS DÍAS HÁBILES, NO SERÁ NECESARIA UNA RESPUESTA ESCRITA.
- EL PLAZO PARA LA EMISIÓN DE UNA RESPUESTA ESCRITA, NO PODRÁ SER MAYOR A 15 DÍAS DESDE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DEL FORMULARIO POR PARTE DEL CLIENTE. ESTE PLAZO PODRÁ PRORROGARSE, POR ÚNICA VEZ, POR OTROS 15 DÍAS, INFORMANDO AL CLIENTE LOS MOTIVOS DE LA PRORROGA. EN CASO QUE PARA PODER INVESTIGAR EL PROBLEMA DEBAN INTERVENIR NECESARIAMENTE INSTITUCIONES DEL EXTERIOR, SE PODRÁ PRORROGAR EL SEGUNDO PLAZO DE RESPUESTA MAS ALLÁ DE 15 DÍAS DEBIENDO COMUNICAR AL CLIENTE UNA FECHA ESTIMADA DE RESPUESTA.
- LA RESPUESTA SERÁ FUNDADA EN BASE A LO ACTUADO EN CADA CASO, EN CASO QUE EL RECLAMO SEA INJUSTIFICADO SE INFORMARA TAMBIÉN LOS MOTIVOS POR LOS CUALES NO SE ATENDERÁ LA SOLICITUD, Y SE LE AVISARA AL CLIENTE LA POSIBILIDAD DE ACUDIR AL BCU EN CASO DE DISCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA.