

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

De acuerdo con el **artículo N° 208.9 de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores del B.C.U**, implementamos un **Procedimiento de Reclamos**, para que en caso de disconformidad con la ejecución o el funcionamiento de los servicios prestados, el cliente pueda manifestar sus inquietudes.

Recepción de reclamos:

Ponemos a su disposición los siguientes medios si desea presentar un reclamo:

- De forma personal: Dr. Luis Bonavita 1294, Of. 2204, Montevideo, Uruguay de Lunes a Viernes desde las **9:30** a las **17:00**.

Los reclamos se podrán presentar por escrito en **nuestra oficina**, si éste no puede ser respondido en forma inmediata, nuestro personal pondrá a su disposición el formulario correspondiente para la presentación de un reclamo formal.

Una vez presentado el reclamo, el departamento encargado lo revisará, controlará el cumplimiento de los plazos establecidos y coordinará con los sectores involucrados la resolución del mismo.

El plazo estimado de respuesta no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado.

Si llegado el caso, necesitáramos un plazo mayor para dar respuesta al reclamo, **dicho plazo podrá prorrogarse** por única vez por otros quince días corridos, y le informaremos por escrito los motivos de la prorroga y la nueva fecha estimada de respuesta.

Solamente podrá prorrogarse el segundo plazo de respuesta en caso que deban intervenir necesariamente instituciones del exterior en la investigación del problema, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de resolución.

Por otra parte, en caso de entender que el reclamo es injustificado, le informaremos por escrito los motivos por los cuales la solicitud no ha sido atendida.

En caso de no recibir solución dentro de los plazos previstos, o incluso cuando exista disconformidad con la decisión adoptada; el cliente podrá formalizar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.