

MANUAL RECLAMOS CLIENTES

ACTUALIZACIÓN MARZO 2017

RECLAMOS DE CLIENTES

PROCEDIMIENTO

El procedimiento para realizar un reclamo, será el siguiente:

- El reclamo debe ser atendido prontamente y si no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la Sucursal entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la Sucursal.
- El contenido del impreso, incluye una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, en caso que la Sucursal no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.
- En todos los locales de la Sucursal donde se atiende al público, los Clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página en Internet de la Sucursal, entre otros medios que ésta determine.
- Se entregará al Cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificadorio. •

Se informará al Cliente, al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Dicho plazo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al Cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

- El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día de su vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Sucursal podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.
- La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del Cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.
- La respuesta escrita que la Sucursal brinde al Cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.

- En caso que la Sucursal entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al Cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad que tiene el Cliente de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

FORMAS DE REALIZAR UN RECLAMO

Si usted desea hacernos conocer sus inquietudes, sugerencias o reclamos, puede efectuarlo:

* **En forma personal:** con el responsable del Servicio de Atención de Reclamos, Sr. Dardo Ríos (*)

* **Vía postal:** al Servicio de Atención de Reclamos, Banco de la Nación Argentina, Sr. Dardo Ríos, Juan Carlos Gómez 1372, Código Postal 11000, Montevideo, Uruguay (*)

* **Vía electrónica:** mediante e-mail dirigido al Servicio de Atención de Reclamos, casilla de correos atencioncliente@bna.com.uy (*)

* **Internet:** en nuestro sitio, www.bna.com.uy (*)

(*) En todos los casos se deberá adjuntar el formulario de Presentación de Reclamos, al que podrá acceder en forma personal en nuestra Sucursal o ingresando a nuestro sitio en internet.