

SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Se atenderán por este procedimiento los reclamos que no pudieren ser solucionados en forma inmediata a favor del cliente.

a) Canales para la recepción de Reclamos

Para hacernos llegar sus reclamos se ponen a disposición los siguientes canales:

- **Personalmente:** en Casa Central, agencias y puntos de venta se encuentra a disposición un formulario impreso para la presentación de su reclamo.
- **Vía Web:** completando un formulario electrónico en nuestro sitio web www.cooperativaartigas.com.uy
- **Vía mail:** atencional socio@cooperativaartigas.com.uy (*)

(*) Dicho reclamo, por este canal de comunicación, deberá contener la siguiente información:

i) motivo preciso del reclamo, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;

ii) identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros);

iii) en caso de adjuntar documentación para respaldar el reclamo, detallar la misma.

b) Procedimiento de Atención de Reclamos

Una vez presentado el reclamo, usted recibirá a través de la vía que hubiera hecho el reclamo, una confirmación de recepción del mismo por parte de la cooperativa, en el que se dejará constancia de la fecha y hora de recepción del reclamo, número de identificación de su reclamo, y el plazo dentro del cual la cooperativa le dará respuesta al mismo.

Nuestra respuesta a su reclamo le será enviada en un plazo no mayor a 15 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 15 días corridos, en cuyo caso se le indicará los motivos de la prórroga por escrito.

Todas las resoluciones serán informadas por escrito a la dirección que usted haya informado a la cooperativa.

En el caso de disconformidad con la decisión adoptada por la cooperativa usted podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

Cooperativa Artigas se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay y por más información Ud. podrá acceder a: www.bcu.gub.uy