Procedimiento de Atención de Reclamos para Socias y Socios

Guía informativa de derechos, canales, asignación de número y plazos de tramitación para personas asociadas

---

1. Compromiso de Calidad y Trato Digno

En el marco de nuestros principios cooperativos y en estricto cumplimiento del Código de Buenas Prácticas y las directivas del Banco Central del Uruguay, la Cooperativa garantiza a todas sus personas asociadas, clientes y usuarias de servicios financieros un trato respetuoso, transparente y profesional. Ponemos a su disposición un procedimiento riguroso, gratuito y accesible para la recepción, análisis y resolución fundada de cualquier reclamo o disconformidad vinculada con nuestros productos y servicios financieros.

2. Canales Habilitados para la Presentación

Las socias y socios pueden ingresar su reclamo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- • **Canal Presencial:** En Casa Central, agencias y puntos de venta se encuentra a disposición un formulario impreso para la presentación de su reclamo.
- • **Vía mail:** Remitiendo una nota detallada a la casilla oficial de atención: reclamos@cooperativaartigas.com.uy.

3. Datos y Requisitos para Presentar un Reclamo

A los efectos de una ágil y adecuada sustanciación de su planteo, se requiere aportar la siguiente información básica:

- **1. Identificación completa:** Nombre y apellido, número de Cédula de Identidad.
- **2. Datos de contacto vigentes:** Teléfono fijo o celular y dirección de correo electrónico donde autoriza recibir comunicaciones y notificaciones oficiales.
- **3. Relación detallada de los hechos:** Descripción cronológica y clara de los hechos que motivan la disconformidad y la pretensión concreta que solicita a la Cooperativa.
- **4. Documentación probatoria:** Adjuntar comprobantes de pago, recibos, estados de cuenta, capturas de pantalla o cualquier documentación respaldatoria pertinente.

4. Recepción, Asignación de Número y Constancia Oficial (Acuse de Recibo)

La asignación del número de reclamo y la entrega de la constancia oficial de recepción opera de acuerdo con la modalidad elegida para su presentación:

- • **Presentación Presencial en Agencia o Casa Central:** El funcionario receptor ingresa la solicitud en el sistema y le entrega en mano el Talón de Acuse de Recibo debidamente fechado, sellado y firmado, con el número de reclamo asignado.
- • **Presentación por Correo Electrónico:** La asignación del número oficial de reclamo y el envío del acuse de recibo formal se concreta una vez que la comunicación es efectivamente tomada, revisada y registrada por un funcionario de la Cooperativa en nuestro sistema de gestión. La Cooperativa revisa permanentemente sus casillas y procesa las presentaciones dentro de las 24 horas hábiles posteriores a su ingreso.

> **Solución Inmediata a Favor de la Persona Socia (Art. 327 RNRCSF):**
> Si al momento de recibir su mensaje (presencial o digital), el funcionario constata procede a solucionarlo en el acto a su favor, dicha gestión se dará por concluida satisfactoriamente sin necesidad de abrir un expediente formal de reclamos, garantizándole una respuesta rápida y efectiva.

En todos los casos en que se formalice un reclamo, la constancia oficial remitida al socio contendrá:

- **a)** Número correlativo y único de reclamo para su identificación y seguimiento.
- **b)** Fecha y hora en que fue presentado/recibido el planteo.
- **c)** Plazo máximo legal y reglamentario para emitir la resolución definitiva (15 días corridos).
- **d)** Medios de consulta y seguimiento disponibles.

5. Plazos de Tramitación y Notificaciones

El trámite de resolución de reclamos ante la Cooperativa se rige por las siguientes pautas temporales y garantías reglamentarias:

Etapa del Proceso	Plazo Máximo	Condiciones y Notificación
Respuesta Ordinaria	15 días corridos	Plazo general fijado por la normativa del BCU. Se computa a partir de la fecha de presentación del reclamo en la institución.
Prórroga por Complejidad	Hasta 15 días corridos adicionales	Aplica por única vez si la naturaleza del reclamo exige peritajes técnicos o informes externos. Se notificará obligatoriamente por escrito al socio antes del vencimiento de los 15 días originales, fundando el motivo y la nueva fecha de resolución.

6. Notificación de la Resolución y Derechos ante el BCU

Toda respuesta formal será emitida por escrito (mediante carta física o correo electrónico debidamente autenticado) y contendrá una fundamentación exhaustiva que responderá punto por punto los extremos planteados en su reclamo.

> **Garantía de Tutela Regulatoria ante el Banco Central del Uruguay:**
> En caso de que su reclamo sea resuelto en forma total o parcialmente desfavorable, o bien si la Cooperativa no hubiera emitido respuesta dentro de los plazos reglamentarios previstos, usted asiste del derecho inalienable de formular su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay, ingresando en el sitio web oficial www.bcu.gub.uy o de forma presencial en Diagonal Fabini 777, Montevideo.