



RECLAMOS - <http://www.republicamicrofinanzas.com.uy/contacto/procedimiento-reclamo/>

Gestión de reclamos

Los reclamos de clientes pueden ser realizados por las siguientes vías:

Personalmente, en cualquiera de nuestras oficinas.
Por el sitio web.

Si optas por presentarte en REPÚBLICA MICROFINANZAS, un auxiliar de crédito tomará el reclamo.

En el caso de que el reclamo no sea solucionado en el momento, y si el cliente así lo desea, se podrá efectuar el reclamo formalmente. El cliente dará aviso al auxiliar de crédito y este le proporcionará un Formulario de Reclamo. Este formulario será numerado (con indicación de fecha y hora) para la identificación del reclamo efectuado y su seguimiento. Asimismo, podrá solicitar una copia tanto del presente Procedimiento como del Formulario de Reclamo.

Si optas por enviar tu reclamo a través del sitio web:

Una vez efectuado el reclamo a través del formulario disponible en el sitio web, automáticamente te llegará un mail (a la casilla de correo proporcionada) en el que se detallará el número de identificación de tu reclamo. En ambos casos, el reclamo será recibido por el responsable de Atención a Reclamos, quien procederá a investigar la situación; en el caso de que se considere que el reclamo es injustificado, lo que implica que no se atenderá la solicitud, el responsable de Atención a Reclamos informará la resolución al cliente, vía correo electrónico, carta certificada o llamada telefónica grabada.

Para todos los casos de reclamo, independientemente de la vía por el cual este se efectúe, se aclara que:

El cliente tendrá la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU en caso de disconformidad con la decisión adoptada. REPÚBLICA MICROFINANZAS dispondrá de un plazo máximo de 15 días corridos para brindar la respuesta. En caso de que el reclamo lo amerite, el plazo podrá extenderse, por única vez, 15 días corridos adicionales. En este caso, el responsable de Atención a Reclamos comunicará al cliente por escrito los motivos por los cuales se prorrogará la respuesta.

Ante cualquier duda o consulta, puedes comunicarte telefónicamente al 2901 6040.

Si deseas hacer una consulta, sugerencia o transmitir una queja, accedes al formulario correspondiente, seleccionando, primero, si eres o no cliente de República Microfinanzas.