

## Procedimiento de Reclamos

---

Para presentar tu reclamo, podrás:

- **Dirigirte personalmente a cualquiera de las sucursales de República Microfinanzas:** En caso de que el reclamo no pueda ser solucionado en el momento, nuestro personal te tomará el reclamo y te entregará luego la constancia de ingreso para que puedas realizarle seguimiento posteriormente. Asimismo, podrás solicitar una copia del presente procedimiento.
- **Completar el formulario electrónico:** Ingresa a la web de República Microfinanzas/ Contacto / Reclamos y completa el formulario que allí se muestra. Una vez efectuado el reclamo, te llegará un mail (a la casilla de correo proporcionada) en el que se detallará el número de identificación del mismo.
- **Comunicarte con el servicio de Atención al cliente:** Llamando al 0800 60 40, todos los días hábiles entre las 10:00 y las 19:00 hs., donde un operador estará a tu disposición para ayudarte en la resolución. En caso de que el reclamo no pueda ser solucionado en el momento se tomarán los datos del mismo y se te brindará el número de seguimiento de reclamo.

*En todos los casos, el reclamo será recibido por el responsable de Atención a Reclamos, quien procederá a investigar la situación y dar resolución a la misma.*

### **Plazo de Respuesta**

República Microfinanzas dará respuesta al reclamo en un plazo no mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del mismo.

### **Prorroga**

El plazo de respuesta podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite. De ser así, se te informará por escrito indicando expresamente los motivos de la prórroga.

### **Notificación del reclamo:**

El resultado del reclamo será comunicado por el canal seleccionado en el registro el cual puede ser telefónico o correo electrónico.

### **Disconformidad con el resultado:**

En caso de no recibir respuesta o en caso de que la misma resulte insatisfactoria, tendrás la posibilidad de trasladar el reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

### **Reclamo injustificado:**

En caso de que República Microfinanzas entienda que el reclamo es injustificado, te informará los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay, en caso de que presentes disconformidad con la decisión adoptada.

Ante cualquier duda o consulta, puedes comunicarte telefónicamente al 0800 6040.