



## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:**

En caso que un cliente presente en la Institución un reclamo, en forma telefónica, personal o vía email, y el mismo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se deberá proceder de la siguiente manera:

- Se le informará al cliente acerca del funcionamiento del servicio de atención de reclamos.
- Se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. En dicho formulario el cliente deberá identificar claramente la cuenta y describir en forma detallada la situación que dio lugar al reclamo. El formulario podrá ser solicitado por el cliente a la Institución en forma personal, vía telefónica, o por mail a: [alpha@zfm.com](mailto:alpha@zfm.com)
- Una vez completado el formulario, se deberá entregar en el local de la Institución o vía email, como constancia de la recepción del reclamo se devolverá al cliente una copia del formulario firmado, con indicación de la fecha y la hora. En caso que el citado formulario sea completado vía email, se le enviará al cliente un mail confirmando dicha recepción.
- La Institución analizará el reclamo del cliente y dará a éste una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados.
- El plazo para la emisión de una respuesta escrita, no podrá ser mayor a 15 días desde la fecha de presentación del formulario por parte del cliente. Este plazo podrá prorrogarse, por única vez, por otros 15 días, informando al cliente los motivos de la prórroga. En caso que para poder investigar el problema deben intervenir necesariamente Instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días, debiendo comunicar al cliente una fecha estimada de respuesta.
- La respuesta será fundada en base a lo actuado en cada caso, en caso que el reclamo sea injustificado se informará también los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al cliente la posibilidad de acudir al BCU en caso de disconformidad con la respuesta.



**FORMULARIO DE RECLAMOS**

Fecha (Día/Mes/Año):

Nombre y /o denominación social:

Descripción del reclamo:

Para completar por el funcionario que recibió el reclamo:

Nro de Reclamo:

Fecha y hora de recepción del Formulario:

Fecha estimada de respuesta:

Firma: .....