



## PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE BANCO ITAU

### Canales de recepción de Consultas y Reclamos

Para presentar su consulta o reclamo, Usted podrá:

- Dirigirse personalmente a cualquiera de las Sucursales del Banco
- Contactarse a través del sitio de Internet, en [www.bancoitau.com.uy](http://www.bancoitau.com.uy)
- Comunicarse con el servicio **Hola! Itaú** a través del **1784**, todos los días hábiles entre las 10:00 y las 18:00 hs.
- Presentar una carta con la descripción del reclamo o consulta en cualquiera de nuestras Sucursales, dirigida a Oficina de Atención al Cliente.

Siempre que un reclamo o consulta no pueda ser solucionado en el momento y se presente personalmente, el Banco completará un "Formulario de Consultas y Reclamos". Si el reclamo llegara al Banco a través del servicio Hola! Itaú, un mail o una carta, se incorporará directamente al Sistema de Atención de Reclamos. En cualquier caso, se asignará un número al reclamo, el cual le será notificado a Usted mediante entrega de la copia del formulario de reclamo o mediante e-mail a la dirección de e-mail indicada en el propio reclamo.

Para el caso particular de reclamos por transacciones no reconocidas o duplicadas con Tarjeta de Crédito o Débito, deberá concurrir personalmente a cualquiera de nuestras Sucursales y allí iniciar el trámite del reclamo, firmando la documentación correspondiente.

### Proceso de resolución

El reclamo ingresará a un proceso de resolución y dependiendo de la naturaleza del reclamo, contará con determinados plazos y formalidades a efectos de informar al Cliente de lo actuado y resuelto por parte del Banco.

El Banco dispone de quince días corridos desde la fecha de presentación del reclamo, para informar de su resolución. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, en cuyo caso el Banco informará por escrito al Cliente los motivos de la prórroga. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo, si éste fuera inhábil. En caso que para poder investigar el reclamo deban participar necesariamente instituciones del exterior, el Banco podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, en cuyo caso se comunicará al Cliente la fecha estimada de respuesta.

El Banco responderá por escrito la resolución de los reclamos. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

En caso que el Banco no solucione el problema dentro de los plazos previstos o entienda que el reclamo es injustificado y así lo informe por escrito, Usted podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.