

### 1. FORMA Y LUGARES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Los reclamos deben ser presentados en forma escrita en: Casa Central, cualquiera de nuestras sucursales, vía correo electrónico, o a través de [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy).

Podrán revestir cualquiera de estas formas:

**A. Formulario:** completando el formulario que será proporcionado por DE ANDA.

**B. Carta**

**C. Vía e-mail:** a través del correo: [reclamos@deanda.com.uy](mailto:reclamos@deanda.com.uy)

**D.** A través del sitio web [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy) completando el formulario correspondiente.

### 2. REQUISITOS PARA PRESENTAR EL RECLAMO

El reclamo deberá contener:

- Lugar y fecha del reclamo.
- Datos personales del interesado: nombre, apellido, domicilio, teléfono/celular, e-mail.
- Hechos, razones, fundamentos y petición concreta explicando el reclamo (Imposibilidad de uso del medio, Fraude, Error en computación del saldo, Tarifas cobradas indebidamente, u Otros).
- Firma del reclamante.
- Firma del funcionario que tomó el reclamo (en caso de ser presentado en mostrador).

El interesado deberá adjuntar toda documentación que avale su pedido o reclamo en caso de que existiere.

### 3. RECEPCIÓN DEL RECLAMO

Al momento de recepcionar el reclamo se entregará al cliente una constancia de recepción del mismo en la cual figurará: fecha, lugar de presentación, firma y número del funcionario que recepcionó el reclamo. Asimismo, a efectos del seguimiento del reclamo, DE ANDA informará al cliente, vía correo electrónico, un número identificador del mismo.

Si el reclamo fuese realizado por e-mail, se confirmará la recepción del mismo, mediante un correo electrónico en el que se incluirá la información ya detallada y número de reclamo adjudicado para su seguimiento.

### 4. TIPO DE RESOLUCIÓN

#### A. Resolución inmediata

Aquellos tipos de reclamos que sean factibles de responderse en el momento, se solucionarán de inmediato.

#### B. Resolución diferida

Si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata, el funcionario actuante entregará el formulario para la presentación de un reclamo formal y una impresión del Procedimiento de Reclamos que figura en el sitio web de DE ANDA.

### 5. PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Los reclamos presentados deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince días hábiles, contados desde la fecha de presentación. En caso que DE ANDA no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## 6. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

El cliente será notificado de la resolución por escrito, ya sea por nota, o correo electrónico, acerca del resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que la institución entienda que el reclamo ha sido injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

La copia de la notificación efectuada se incorporará al expediente del cliente, el cual de no existir, será creado a partir del reclamo, de forma de albergar la gestión, respuesta y resultados.

## 7. PARA AMPLIAR INFORMACIÓN SOBRE ESTAS DISPOSICIONES

[www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)

## 8. SUGERENCIAS

Las sugerencias serán bien recibidas y analizadas por DE ANDA.

En caso de sugerencias se entenderá no necesaria la respuesta al cliente.