

Procedimiento para realizar Reclamos.

El Reclamo será enviado para análisis al Encargado de Reclamos de Microfinanzas del Uruguay SA.

El reclamo se podrá presentar en cualquier oficina de atención al público o a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 27100101. Asimismo, también podrán ser remitidos vía electrónica a través de internet www.microfin.com.uy.

El cliente recibirá una respuesta escrita al reclamo presentado, en un plazo máximo de 15 días corridos a partir de la fecha de presentado el mismo. Dicho plazo, podría prorrogarse por única vez otros 15 días corridos, previa notificación por escrito detallando los motivos de la misma.

En caso que se deba requerir la intervención de instituciones del exterior, Microfin podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo informar al Cliente la fecha estimada de respuesta.

Si la Institución no soluciona el problema dentro del plazo previsto, el Cliente tiene el derecho de presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

En caso que el reclamo resulte favorable al cliente y sea resuelto en un plazo de 2 días hábiles desde su presentación, no será necesario dar respuesta por escrito. En caso que se trate de un reclamo injustificado por parte de Microfin, se informarán por escrito los motivos por los que no se atenderá la solicitud.

De haber el Cliente denunciado dirección electrónica la respuesta le será enviada a la misma. En caso contrario estará a disposición del mismo en las oficinas de la empresa, dentro de los plazos señalados. Sin perjuicio de lo cual se remitirá respuesta escrita al domicilio denunciado, excepto la hipótesis de resolución favorable referida anteriormente.

Esta institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay, por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.