

## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Consideraciones Previas.

Describimos a continuación el procedimiento que el usuario del sistema financiero, podrá seguir para efectuar consultas, aclarar dudas o solucionar una situación irregular o conflictiva con Microfinanzas del Uruguay S.A. (Microfin). De acuerdo con la normativa vigente, usted debe dirigir sus consultas y/o reclamos directamente a Microfin para obtener una respuesta.

Como segundo paso, y en el caso de no haber logrado una resolución satisfactoria por parte de la Institución, usted podrá dirigirse directamente al Banco Central del Uruguay (BCU) para formular una consulta y/o denuncia completando el formulario correspondiente o por correo electrónico.

### *¿Quién puede consultar, reclamar y denunciar?*

Cualquier persona física o jurídica que sea usuario de una Institución Supervisada por el Banco Central del Uruguay.

### *¿Qué es una consulta?*

Una consulta es una formulación que realiza un usuario acerca de una situación de incertidumbre, desconocimiento o dudas respecto a alguna actividad o práctica de una Institución Supervisada por el BCU o sobre el marco legal que la regula.

### *¿Qué es un reclamo?*

Un reclamo es una manifestación que realiza un usuario para solicitar la restitución de su derecho por incumplimiento de los contratos o de la normativa legal.

### *¿Qué es una denuncia?*

Es un aviso o puesta en conocimiento del BCU que realiza un usuario relacionado con un hecho que se presume como una infracción de las normas que regulan a las instituciones supervisadas, o un conflicto que no logró resolverse.

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente del Banco Central del Uruguay (BCU), el presente documento tiene como objetivo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos, quejas y sugerencias de nuestros clientes a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

### Procedimiento para realizar Reclamos.

#### *Recepción del reclamo*

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, los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de internet [www.microfin.com.uy](http://www.microfin.com.uy).

Si el reclamo no es solucionado en forma inmediata en favor del Cliente, se le proporcionará un número identificador del reclamo, así como fecha y hora de efectuado. Para el caso que el reclamo sea

efectuado en una oficina de atención al público, el Cliente deberá completar el formulario correspondiente, acompañado de todos los documentos que apoyen su reclamación.

### ***Materias excluidas de los reclamos***

Quedan excluidas las siguientes materias: Las cuestiones que se encuentren en tramitación en Sede Judicial; los reclamos que no sean del giro financiero; los reclamos en que se persiguen indemnizaciones por lucro cesante, daño moral o responsabilidad extracontractual; las cuestiones relacionadas al otorgamiento de un crédito de cualquier naturaleza; las cuestiones no susceptibles de ser cuantificadas en dinero.

### ***Plazo para contestar***

Recibido el reclamo, la sucursal receptora lo elevará al Área de Reclamos, la que dispondrá de un plazo no mayor a quince días corridos, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo para dar respuesta escrita al Cliente. En el caso que el reclamo se resuelva a favor del Cliente dentro de un plazo de dos días hábiles Microfin podrá no emitir respuesta escrita. 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.

### ***Prórroga de plazo***

Para el caso que la naturaleza compleja del asunto así lo amerite, el plazo de respuesta podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiendo notificar al Cliente por escrito con la información de los motivos. En caso de 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.

### ***Respuesta***

La respuesta de Microfin deberá ser fundada sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado. En caso que Microfin entienda que el reclamo es injustificado se deberá también informar por escrito al Cliente fundamentando los motivos por los cuales 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 al final del numeral 3.

### ***Supervisión***

Esta institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay, por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).