

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

En el caso que un cliente quiere presentar una queja o un reclamo, se le informará al mismo que el mecanismo es:

- ✓ Se debe completar el formulario pre-impreso de RECLAMOS que se encuentra en los mostradores o a través de la página Web: www.aspen.com.uy. En dicho formulario el cliente deberá indicar claramente la situación que dio lugar al reclamo.
- ✓ En cualquier caso (personalmente, vía e-mail o web), se le entregará o hará llegar al cliente una copia del formulario en señal de recepción, haciendo constar en él fecha y número de reclamo.
- ✓ En caso que el cliente realice el reclamo en el formulario impreso, el mismo se debe enviar en sobre cerrado a Casa Central.
- ✓ El responsable de atender los reclamos analizará el mismo.
- ✓ La respuesta del reclamo será en un plazo de 15 días, pudiendo prorrogarse 15 días más.
- ✓ Cuando el reclamo se resuelva a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles, no será necesaria una respuesta escrita.
- ✓ En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado se informará al cliente los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir al BCU en caso de disconformidad con la respuesta.