

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Sr. Cliente:

Si Ud. desea hacernos llegar una queja, reclamo o sugerencia, según el medio de comunicación que Ud. seleccione, le solicitamos:

A través de Internet:

Presione el botón “Contacto”, ubicado en la página principal www.bancorepublica.com.uy.

Se desplegará un formulario que deberá completar y enviar electrónicamente. El mismo será procesado y se le informará el número de registro asignado para su seguimiento, en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

A través de Fonobrou y el Centro de Atención al Cliente:

Nuestros servicios de Banca Telefónica (1996) y Centro de Atención al Cliente (900.2.900) recibirán telefónicamente su mensaje y le informarán el número de registro asignado para su seguimiento, en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

A través de nuestras Dependencias:

Nuestros funcionarios de atención recibirán las quejas, reclamos y sugerencias, registrándolas en el momento en un formulario y se entregará una copia del mismo conteniendo N° de registro, sello y firma del funcionario actuante.

El BROU dará respuesta a los planteos realizados en un plazo no mayor a 15 días corridos contados a partir de la fecha de recepción de los mismos. En caso de requerir una prórroga de dicho plazo por un período igual, el BROU informará al cliente dicha situación.

En caso que el BROU entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.