



PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

a) Canales para la recepción de Reclamos

Para presentar su reclamo, Usted podrá:

- Dirigirse personalmente a cualquiera de las sucursales del Banco en las cuales se pondrá a su disposición el presente formulario (impreso) para la presentación de su reclamo.
- Completar los formularios electrónicos dispuestos en el sitio web del Banco (www.itaub.com.uy);
- Comunicarse con el servicio **Hola! Itaú** a través del **1784**, todos los días hábiles entre las 10:00 y las 18:00 hrs.

Enviar una carta a cualquiera de nuestras sucursales, dirigida a Oficina de Atención al Cliente, con la descripción del reclamo, sus datos y el producto o cuenta relacionado al reclamo.

b) Procedimiento de Reclamos

Una vez presentado el reclamo, usted recibirá a través de la vía que hubiera hecho el reclamo, una confirmación de recepción del mismo por parte del Banco, en el que se indicará para su constancia: (i) la fecha y hora de recepción del reclamo, (ii) el número de identificación de su reclamo, y (iii) el plazo dentro del cual el Banco le dará respuesta al mismo.

Nuestra respuesta a su reclamo le será enviada en un plazo no mayor a 15 días. Dicho plazo se podrá prorrogar por otros 15 días, en cuyo caso el Banco le indicará los motivos de la prórroga por escrito. En caso que el plazo venza en día inhábil, se entenderá que el mismo vence el día hábil siguiente.

Sin perjuicio de lo anterior, tenga presente que, si para la respuesta al reclamo es necesaria la intervención de instituciones del exterior, el plazo máximo de respuesta puede extenderse más allá del plazo señalado en el párrafo anterior. Esta circunstancia podrá serle comunicada conjuntamente con la constancia de recepción de su reclamo o por otra vía admitida.

El resultado a su reclamo será enviado por escrito, ya sea por nota o por correo electrónico, y en caso de entender que el reclamo presentado es injustificado, le informaremos los motivos por los cuales su solicitud no ha sido atendida. La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica, la que será grabada conforme con los requisitos establecidos por el Banco Central del Uruguay. El hecho de presentar un reclamo será considerado como una aceptación irrevocable a la posibilidad de registrar dicha comunicación telefónica. En este último caso y de ser requerido expresamente por usted, el Banco extenderá la misma respuesta por escrito.

En caso de no quedar satisfecho con la solución brindada por el Banco, o de no recibir respuesta en el plazo previsto, usted podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Por último tenga presente que en oportunidad de cualquier comunicación a efectuar por Usted al Banco, deberá identificar de manera completa, correcta y exacta sus datos así como los del Producto o Cuenta relacionados. En caso contrario, el Banco podrá considerar la comunicación como ineficaz, sirviendo como prueba suficiente para ello la comunicación recibida con tales defectos, y sin necesidad del Banco de realizar ninguna comunicación al Cliente de ello.