



INSTRUCTIVO Y PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE RECLAMOS

El presente documento constituye un instructivo para la formulación de consultas y/o reclamos que el usuario desee realizar ante Diroval S.A., con el fin de evacuar las mismas. Es voluntad de la empresa su rápida respuesta y solución.

Los reclamos se recibirán en todos los locales de la institución donde se atiende al público, mediante el llenado del formulario que a su respecto se entregará en dichas oficinas. También podrán ser remitidos vía electrónica, debiendo identificarse el cliente con nombre completo, documento de identidad y demás datos referidos en el formulario. Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador, o se remitirá por vía electrónica su recepción, si ella fuera la vía utilizada.

El reclamo debe realizarse en forma clara, detallando en forma concreta el o los puntos cuya duda o controversia pretende la respuesta de Diroval S.A.

Diroval S.A. dará una respuesta escrita al usuario, dentro de un plazo de 15 días corridos, el que podrá ser prorrogado por otros 15 días, siendo informado el mismo de los motivos de la prórroga.

La respuesta se fundará sobre la base de lo actuado ante cada punto reclamado. Si se entiende que el reclamo es injustificado, se informará por escrito los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y en tales casos, el usuario tiene la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de 2 días hábiles.