

FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE C.A.C.F.I.M.M

El presente documento se confecciona siguiendo las exigencias establecidas por el Banco Central del Uruguay y será puesto a disposición de los socios y no socios de C.A.C.F.I.M.M.

Se atenderán por este procedimiento los reclamos que no pudieren ser solucionados en forma inmediata a favor del cliente.

Los canales de comunicación habilitados a efectos de la recepción de reclamos son los siguientes:

- 1. Personalmente:** en cualquiera de las sucursales de C.A.C.F.I.M.M se encuentra a disposición un formulario impreso para la presentación del reclamo.
- 2. Vía Web:** completando un formulario electrónico en el sitio web de C.A.C.F.I.M.M
- 3. Vía mail:** [cafcimm@cafcimm.coop](mailto:cacfimm@cafcimm.coop) (*)
- 4. Vía correspondencia:** Sede central de C.A.C.F.I.M.M sito en Zelmar Michelini y 3 de Febrero, Maldonado, Uruguay (*)

(*) Dicho reclamo, por este canal de comunicación, deberá contener la siguiente información:

- I.* Identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).
- II.* Motivo preciso del reclamo, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda.

Procedimiento de Atención de Reclamos

Una vez presentado el reclamo, usted recibirá a través de la vía que hubiera hecho el mismo, una confirmación de recepción por parte de C.A.C.F.I.M.M, en el que se dejará constancia de la fecha y hora de recepción del reclamo, número de identificación de su reclamo, y plazo dentro del cual la cooperativa le dará respuesta al mismo.

Nuestra respuesta a su reclamo le será enviada en un plazo no mayor a 15 días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho

plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos, en cuyo caso se le indicará los motivos de la prórroga por escrito.

Todas las resoluciones serán informadas por escrito a la dirección que usted haya informado a la cooperativa.

En el caso de disconformidad con la decisión adoptada por la cooperativa usted podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

C.A.C.F.I.M.M se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. En www.bcu.gub.uy puede obtener más información.

Ante cualquier consulta, no dude en contactarnos.

Saluda Atentamente,

C.A.C.F.I.M.M