



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

COOPACE, cuenta con un procedimiento de Atención a Reclamos.

Vías para realizar el reclamo: Presencialmente en cualquiera de nuestras Agencias y Sucursales o Página Web: www.coopace.com.uy, completando el Formulario de Reclamo. Mail: realizando el reclamo a atención_reclamo@coopace.com.uy

Procedimiento de Reclamación.

Presentado el reclamo por cualquiera de las vías anteriormente detalladas, se entregará al cliente una confirmación de recepción, donde conste fecha y hora del reclamo, número identificador y su plazo de respuesta. Se atenderán por este procedimiento los reclamos que no pudieren ser solucionados en forma inmediata a favor del cliente. COOPACE responderá el reclamo presentado (bajo cualquiera de las vías de acceso al servicio) en un máximo de 15 días corridos a partir de la fecha de la presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos, donde se informará al cliente los motivos de la prórroga.

El cliente será notificado de la resolución por escrito, ya sea por nota o correo electrónico, acerca del resultado de su reclamo. En el caso de que COOPACE entienda que el reclamo es injustificado, informará los motivos por los cuales no atenderá la solicitud, teniendo el cliente la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad de la decisión adoptada o también al no recibir respuesta a su reclamo dentro del plazo previsto.



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

INSTRUCCIONES:

FECHA:

IDENTIFICACIÓN DEL SOCIO:

- Nombre del Socio: (nombre y apellido del socio)

- Número de documento de identidad:

MOTIVO DEL RECLAMO: (Sírvese describir detalladamente la situación que da origen al reclamo):

FIRMA DEL SOCIO: _____

ACLARACION: _____