

Instructivo de reclamos

COOPERATIVA CACCSOE

Todo usuario de los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACCSOE podrá realizar su reclamo por escrito o vía electrónica.

Vías para realizar el reclamo:

1. ***Presencialmente*** en cualquiera de nuestras Agencias y Sucursales. Allí encontrará un formulario de reclamos.
2. A través de ***correo electrónico***, a la casilla: RECLAMOS@CACCSOE.COM.UY
Enviando el formulario de reclamos que se anexa al final de este procedimiento y se encuentra además en la página web.
3. ***Por escrito***, enviando el formulario por correo postal a: Avenida 8 de Octubre 4650, CP 12100. Enviando el formulario de reclamos que se anexa al final de este procedimiento y se encuentra además en la página web.

Procedimiento de Reclamación.

Presentado el reclamo por cualquiera de las vías anteriormente detalladas, se entregará al cliente/socio, una confirmación de recepción, donde conste fecha y hora del reclamo, número identificadorio y su plazo de respuesta.

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

CACCSOE 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/socio los motivos de la prórroga.

El cliente/socio 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 CACCSOE entienda que el reclamo es injustificado, informará los motivos por los cuales no atenderá la solicitud.

En el caso de disconformidad con la decisión adoptada por la Institución el cliente/socio podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay. Esta institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay, por más información acceder a www.bcu.gub.uy

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

FECHA:

NOMBRE Y APELLIDO DEL SOCIO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL SOCIO:

MOTIVO DEL RECLAMO:

Por favor, sírvase describir detalladamente la situación que da origen al reclamo.

FIRMA DEL SOCIO:

TELÉFONO DE CONTACTO:

CORREO ELECTRÓNICO: