

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

**1. Recepción del reclamo** – El reclamo se podrá presentar en cualquier oficina de atención al público o a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 1991. Asimismo los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de Scotia en Línea: [www.scotiabank.com.uy](http://www.scotiabank.com.uy). Si el reclamo no es solucionado en forma inmediata en favor del Cliente, se le proporcionará un número identificador del reclamo así como fecha y hora de efectuado. Para el caso que el reclamo sea efectuado en una oficina de atención al público, el Cliente deberá completar el formulario correspondiente, acompañado de todos los documentos que apoyen su reclamación.

**2. Materias excluidas de los reclamos** – Quedan excluidas las siguientes materias: Las cuestiones que se encuentren en tramitación en Sede Judicial; los reclamos que no sean del giro bancario y los reclamos en que se persiguen indemnizaciones por lucro cesante, daño moral o responsabilidad extracontractual.

**3. Plazo para contestar** – Recibido el reclamo, la sucursal receptora lo elevará al Área de Reclamos, la que dispondrá de un plazo no mayor a quince días corridos, contados a partir de la fecha de recibir el reclamo para dar respuesta escrita al Cliente. En el caso que el reclamo se resuelva a favor del Cliente dentro de un plazo de dos días hábiles el Banco podrá no emitir respuesta escrita. Si el Banco no soluciona el problema dentro del plazo previsto, el Cliente tiene el derecho de presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

**4. Prórroga de plazo** – Para el caso que la naturaleza compleja del asunto así lo amerite, el plazo de respuesta podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. Debiendo notificar al Cliente por escrito con la información de los motivos. En caso que se deba requerir la intervención de instituciones del exterior, el Banco podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo informar al Cliente la fecha estimada de respuesta.

**5. Respuesta** – La respuesta del Banco deberá ser fundada sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado. En caso que el Banco entienda que el reclamo es injustificado se deberá también informar por escrito al Cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud.

De haber el Cliente denunciado dirección electrónica la respuesta le será enviada a la misma, en caso contrario estará a disposición del mismo en las oficinas del Banco dentro de los plazos señalados. Sin perjuicio de lo cual se remitirá respuesta escrita al domicilio denunciado, excepto la hipótesis de resolución favorable referida al final del numeral 3.

**6. Supervisión** – Esta institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay, por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)