

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

**1. Recepción del reclamo** – El reclamo se podrá presentar en cualquier oficina de atención al público del propio Banco o de sus corresponsales 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 Usuario, se le proporcionará un número identificatorio del reclamo así como fecha y hora de efectuado y plazo de respuesta. Para el caso que el reclamo sea efectuado en una oficina de atención al público, el Usuario 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 encuentran en tramitación en Sede Judicial;
- Los reclamos que no sean del giro bancario, salvo que los mismos se refieran a la provisión de productos y/o la prestación de servicios que se efectúen a título gratuito, cuando ellas se realicen en función de una eventual relación de consumo (Ley 17.250 Defensa del Consumidor);
- Los reclamos en que se persiguen indemnizaciones por lucro cesante, daño moral o responsabilidad extracontractual.

**3. Plazo para contestar** – Recibido el reclamo, se lo elevará de acuerdo a los circuitos establecidos en el sistema de atención de reclamos, y 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 Usuario.

**4. Prórroga de plazo** – Siempre que el caso así lo amerite, el plazo de respuesta podrá prorrogarse por otros quince días corridos debiendo notificar al Usuario por escrito con la indicación fundada de los motivos de la prórroga. 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 Usuario la fecha estimada de respuesta.

**5. Respuesta** – La respuesta del Banco deberá darse por escrito y 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 Usuario los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

De haber el Usuario informado dirección electrónica la respuesta le será enviada por este medio, 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.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica que será grabada satisfaciendo los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad mencionados en el artículo 496 de la RNRCSF. En caso de que el Usuario lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

**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)