

## Procedimiento para Reclamos

Estimado Cliente:

Si Ud. desea hacernos llegar una queja, reclamo o sugerencia, tenemos a su disposición los canales de recepción que detallamos a continuación. Para utilizar cada uno de ellos deberá seguir los procedimientos indicados debajo.

- **A través de la página web del Banco:** <https://www.portal.brou.com.uy/>

Presione el botón "**Gestión de Reclamos**", ubicado en la página principal o en la página transaccional.

Se desplegará un formulario que deberá completar y enviar electrónicamente. El mismo será procesado y se le informará el número de registro asignado, para su seguimiento, en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

- **A través del Centro de Contacto (+598 2) 1996:**

En caso de que nuestros funcionarios de atención no puedan solucionar su problema en el momento, ingresarán su queja, reclamo o sugerencia en el sistema y le informarán el número de registro para su seguimiento.

- **A través de nuestras Sucursales:**

En caso de que nuestros funcionarios de atención no puedan solucionar su problema en el momento, registrarán su queja, reclamo o sugerencia en el sistema, entregándole una copia impresa del mismo, conteniendo el número de registro, fecha y hora, para su seguimiento.

### **Plazos:**

El Banco República, dará respuesta a sus planteos en un plazo de hasta 15 días, contados a partir de la fecha de la recepción de los mismos. Si la naturaleza del asunto planteado lo amerita, se extenderá ese plazo por única vez con una prórroga de 15 días. Usted será informado en caso de recurrir a la prórroga.

En caso que el Banco República entienda que su reclamo es injustificado, se le informará por escrito, fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la



solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay ([www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)) en caso de disconformidad con la decisión adoptada. Asimismo, si el Banco República no da respuesta en los plazos previstos, usted también puede plantear su problema ante el Banco Central del Uruguay.

Área Banca Digital  
Año 2024