

## **Funcionamiento del sistema de atención de reclamos**

*Conforme a lo dispuesto por la circular 2016/2009 de BCU relativo al Art. 212 (instructivo de procesamiento de reclamación).*

- Todo usuario de servicios financieros de FUCAC podrá registrar su reclamo por escrito o vía electrónica a [reclamos@fucac.com.uy](mailto:reclamos@fucac.com.uy), en los locales, por correo a nuestra sucursal de 18 de julio 1500 o, ingresando a nuestra página web en la sección reclamos y sugerencias.
- En nuestras sucursales dispone de un formulario previsto para dicho fin, en el cual le solicitamos especifique el o los motivos del mismo, además de sus datos para localizarlo.
- El funcionario que recepcione el formulario se identificará y detallará fecha en que lo recibe entregándole copia para su constancia.
- FUCAC podrá solicitarle documentación adicional para procesar el reclamo.
- La documentación relativa al caso le será remitida al personal superior de FUCAC quienes le darán el correcto diligenciamiento al mismo.
- El plazo máximo para la resolución no será mayor a 15 días corridos. Si la naturaleza del reclamo así lo ameritare, dicho plazo podrá extenderse por única vez otros 15 días corridos, lo cual le sería oportunamente informado por escrito indicándole las razones de dicha prórroga. Ud tiene derecho a exigir el cumplimiento del plazo previsto.
- Todas las resoluciones serán informadas por escrito a la dirección que usted haya informado a FUCAC.
- En el caso de disconformidad con la decisión adoptada por la Institución usted podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay.

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)

Infórmese acerca del **Código de Buenas Prácticas** de nuestra institución el cual se encuentra disponible en las sucursales o en nuestra página web [www.fucac.com.uy](http://www.fucac.com.uy)