

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Pronto! de acuerdo a la regulación vigente del Banco Central del Uruguay, cuenta con un procedimiento de Atención a Reclamos.

Vías para la formulación del reclamo:

Presencialmente en cualquiera de nuestras Sucursales de Montevideo e Interior.

Página Web: www.pronto.com.uy, completando el Formulario de Reclamación*.

Procedimiento de Reclamación.

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

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

La empresa Pronto! 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 los motivos de la prórroga.

Si para realizar la investigación del reclamo deban intervenir instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de 15 días corridos, comunicando al cliente la fecha estimada de respuesta.

El cliente será notificado de la resolución por escrito, ya sea por nota o correo electrónico, o por vía telefónica, acerca del resultado de su reclamo.

En el caso de que Pronto! entienda que el reclamo es injustificado, informará los motivos por los cuales no atenderá la solicitud, teniendo el cliente la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de desconformidad de la decisión adoptada o también al no recibir respuesta a su reclamo dentro del plazo previsto.

Le recordamos que Bautzen S.A. es una Institución supervisada y regulada por el Banco Central del Uruguay. Por más información puede acceder a www.pronto.com.uy y a www.bcu.gub.uy