

## **SERVICIO DE ATENCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

Bapro Uruguay como parte de sus servicios de atención al cliente, posee un sistema de Consultas, Sugerencias y Reclamos.

### a) Sistema de atención de Consultas y Sugerencias:

Las consultas o sugerencias se podrán formalizar por dos canales:

- 1) Por mostrador, a través de la solicitud escrita creada a tal efecto. Dicha solicitud estará a disposición de los clientes, debiendo solicitarlo en el Sector Operativo.
- 2) A través del sitio en Internet [www.bapro.com.ar](http://www.bapro.com.ar), por intermedio del documento PDF Consultas y Reclamos creado a tal efecto, el cual deberá ser enviado al e-mail [bapro@bapro.com.uy](mailto:bapro@bapro.com.uy).

### b) Sistema de Atención de Reclamos:

- 1) Por mostrador, a través de la solicitud escrita creada a tal efecto, la cual deberá ser solicitada en el Sector Operativo.
- 2) A través del sitio en Internet [www.bapro.com.ar](http://www.bapro.com.ar), por intermedio del documento PDF Consultas y Reclamos creado a tal efecto, el cual deberá ser enviado al e-mail [bapro@bapro.com.uy](mailto:bapro@bapro.com.uy).

Ya sea por vía manual o electrónica, se asignará un número de consulta o sugerencia, detallando día y hora de recepción de la misma.

El cliente recibirá una respuesta escrita dentro de los 15 días corridos, comprometiendo los mejores esfuerzos para responder por escrito en el menor plazo posible.

El cliente tendrá la posibilidad de recurrir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada ([www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)).

Cabe destacar que su reclamo, ya sea manual o electrónico, será dirigido a la máxima autoridad local, cuya dirección de correo electrónico (e-mail) es [bapro@bapro.com.uy](mailto:bapro@bapro.com.uy).