

ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS	
NÚMERO (dato a completar por ASTRA):	
Lugar y fecha:	
Nombre:	Apellido:
Documento, tipo y Nro:	
Empresa:	RUT
Banco	Nro. Cuenta
Contactos: teléfonos -	e.mail -
Concepto de reclamo:	
Comentarios u observaciones:	
<p>Plazos: Por favor sírvase tomar nota que la Institución tendrá un plazo de 15 días a partir de su reclamo, para contestar el mismo. En caso de requerir más plazo, se podrá contar con una prórroga de 15 días más, lo cual le será oportunamente informado. Si fuera necesario investigar un problema en el cual intervienen instituciones del exterior, la Institución está autorizada a prorrogar por más de 15 días la respuesta, comunicándole cuál será la fecha de respuesta.</p> <p>Ud. recibirá una respuesta escrita por correo electrónico, donde constará la información de todo lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.</p> <p>Si la Institución entiende que el reclamo es injustificado, se le informará fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir al BCU en caso de disconformidad con la decisión adoptada.</p> <p><u>El cliente también podrá presentar su reclamo ante el BCU en caso que la solicitud no sea atendida por la Institución o entienda que la respuesta recibida ha sido insatisfactoria.</u></p>	