



PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE CLIENTES

Consultas y reclamos

Estimado Cliente, ponemos a su disposición los canales por los cuales puede presentar un reclamo, para lo cual deberá seguir procedimiento que se describe a continuación:

a. Si lo efectúa en nuestra Oficina:

- Manifieste al Asistente Financiero de ASTRA su intención de realizar una consulta o reclamo por escrito
- El Asistente Financiero registrará los datos necesarios y sus comentarios en el formulario de Atención de Reclamos dispuesto para tal fin
- Se le entregará un ejemplar de su reclamo como constancia, previa firma de conformidad del registro efectuado. Exija siempre la entrega de su ejemplar, ya que será el único documento probatorio de su reclamo.
- El documento contendrá número de reclamo asignado, fecha y hora de realizado, y el plazo de respuesta.

b. Si lo efectúa por correo electrónico:

- Deberá enviar un correo electrónico al Asistente Financiero de ASTRA, detallando:
 - o Nombre y documento de identidad
 - o Mail de contacto
 - o Banco y Nro de cuenta
 - o Objeto del reclamo, detalles y comentarios relacionados
- El Asistente Financiero le enviará un mail indicando un número de reclamo asignado, fecha y hora de realizado, y el plazo de respuesta

c. Si lo efectúa a través de nuestra página web - www.astraip.com/es/:

- Ingresando en nuestra página podrá visualizar la opción “Atención de Reclamos”
- Seleccione esta opción y se desplegará un formulario donde Ud. deberá consignar los datos solicitados para formalizar su reclamo
- El Asistente Financiero le enviará un mail indicando un número de reclamo asignado, fecha y hora de realizado, y el plazo de respuesta

Plazos para responder los reclamos

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.



Ud. recibirá una respuesta escrita por correo electrónico, donde constará la información de todo lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.

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.

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.

Asimismo, para determinados reclamos, la Institución podrá solicitar la correspondiente denuncia policial para poder acceder a información en poder de terceros.