

BBVA

Creando Oportunidades

BBVA Uruguay se encuentra supervisado por el B.C.U., por más información al respecto podrá acceder a www.bcu.gub.uy.



Más información:

 (2) 1929 de lunes a viernes de 9 a 20hs.

 www.bbva.com.uy

 BBVA Uruguay

 @prensabbva_uy

Términos y condiciones en bbva.com.uy.

BBVA

Escucharte
es nuestra
oportunidad
de mejorar



BBVA Uruguay se compromete a recibir y contestar los reclamos que eventualmente Ud. quiera presentar.

A efectos de canalizar estos reclamos, BBVA Uruguay cuenta con el siguiente procedimiento.

Recepción de Reclamos

Los reclamos podrán ser presentados por el Cliente a través de los siguientes medios:

Reclamos:

- **Vía telefónica:** comunicándose a través de nuestra Línea BBVA (2) 1929.
- **De forma presencial** en cualquier sucursal del Banco.



Reclamos formales:

- **Vía electrónica:** a través de nuestra página web www.bbva.com.uy en la sección Atención de Reclamos.
- **Por escrito** en cualquier sucursal del Banco, independientemente de que sea o no la sucursal donde radique su cuenta, completando el formulario correspondiente o mediante la presentación de una nota.

Luego de presentado el reclamo, BBVA Uruguay confirmará la recepción del mismo indicando fecha y hora del reclamo, número identificador y plazo de respuesta.

Análisis y solución del Reclamo

Luego de presentado el reclamo, el Centro de Atención de Reclamos revisará el mismo, controlará el cumplimiento de los plazos pertinentes y coordinará con los sectores involucrados la resolución del mismo.

La revisión se hará en forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron haber originado el reclamo. Adicionalmente, el Centro de Atención de Reclamos evaluará la pertinencia de una solución general, en caso que el reclamo pudiera afectar otros clientes.

Respuesta

El plazo de respuesta del reclamo no será mayor a quince días corridos contados a partir de su fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, caso en que se informará al cliente con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, el Banco podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, comunicando al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuando sus mejores esfuerzos en ese sentido.

El Centro de Atención de Reclamos informará por escrito al cliente, por nota o por correo electrónico el resultado de su reclamo.

La respuesta será fundada sobre la base de lo actuado por el Banco ante cada punto reclamado. En caso que la Institución entienda que el reclamo es injustificado, le informará al cliente los motivos por los cuales no se atenderá el mismo y se le comunicará sobre la posibilidad de trasladar su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica.