



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Floder S.A., de acuerdo a la regulación vigente del Banco Central del Uruguay, cuenta con un procedimiento de Atención a Reclamos.

- **Canal para la formulación del reclamo:**

Página Web: www.floder.uy, completando el Formulario; y/o por medio de la web de la marca de Floder S.A. con la que esté operando.

Canal Telefónico: 2622 2313 opción 0.

- **Procedimiento de Reclamación:**

Presentado el reclamo por el canal anteriormente detallado, 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.

Floder S.A. responderá el reclamo presentado 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 deben 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 Floder S.A. entienda que el reclamo es injustificado, informará los motivos por los cuales no hará lugar a la solicitud, teniendo el cliente la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de desconformidad con la decisión adoptada.

Le recordamos que Floder S.A. es una Institución supervisada y regulada por el Banco Central del Uruguay, por más información www.bcu.gub.uy.