	RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FO.ATC.01
		Versión 06
		Página 1 de 2

Fecha:	
---------------	--

Estimado/a cliente:

Usted tiene derecho a manifestar su disconformidad o su sugerencia, este canal de comunicación nos permite mejorar la calidad del servicio.

Por favor complete el siguiente formulario a efectos de que gestionemos su planteo:

1. DATOS PERSONALES

Primer apellido:		Segundo apellido:	
Nombres:		Documento de identidad:	
Domicilio:			
Teléfono:		Celular:	
Horario de contacto:			
Correo electrónico:			

Marque lo que corresponda:

Reclamo	
----------------	--

Sugerencia	
-------------------	--

2. DESCRIPCIÓN

Exponga en forma clara y concisa los hechos que motivan el planteo, especificando lo que solicita. En caso de que el espacio sea insuficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que le resulten necesarias.


Monto a reclamar	\$	Firma ⁽¹⁾ :

Documentación que se adjunta:

⁽¹⁾ En el caso de que se envíe este formulario por correo electrónico se considera como firma válida la dirección de correo electrónico del reclamante (no se requiere firma manuscrita). Complete y guarde el formulario en su dispositivo y lo adjunta al correo que debe enviar a la casilla: defensordelcliente@bhu.net.

El Banco Hipotecario del Uruguay pone a su disposición los siguientes canales de recepción de reclamos o sugerencias:

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet."

	RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FO.ATC.01
		Versión 06
		Página 2 de 2

- Correo electrónico, enviando adjunto el formulario FO.ATC.01, a la dirección: defensordelcliente@bhu.net. Asegúrese de que el formulario adjunto esté completo (agregue la información y guárdelo en su dispositivo antes de adjuntarlo).
No se requiere firma manuscrita para el caso del envío por mail, se considera como firma válida la dirección de correo electrónico.
- Buzoneras de cada dependencia. En el caso de que no podamos solucionar su problema en el momento, puede solicitarnos el formulario FO.ATC.01, completarlo, firmarlo y depositarlo en las buzoneras dispuestas a tal fin.
- Personalmente en Casa Central. Su reclamo o sugerencia puede ser presentado personalmente ante el Defensor del Cliente en su oficina de Casa Central ubicada en Av. Daniel Fernández Crespo 1508 esquina 18 de Julio. En el caso de que no podamos solucionar su problema en el momento, el Defensor del Cliente registrará su planteo y le enviará por correo electrónico la identificación del caso para su seguimiento.

Para cualquiera de los canales de recepción citados anteriormente, el Defensor del Cliente, le informará el número de referencia para su seguimiento, en un plazo de 48 horas.

Los reclamos o sugerencias son tramitados ante los responsables de los servicios y debe ser contestados por el Defensor del Cliente en el plazo de 15 días corridos desde su recepción. En caso de que sea necesaria una prórroga para tratar el planteo, el Defensor del Cliente se lo informará fundamentando el motivo. Dicha prórroga es, de 15 días más como máximo y por única vez.

Los reclamos formulados no tienen carácter de recurso administrativo.

La presentación de reclamos no supone en modo alguno la renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer los clientes.

En caso de que el Banco Hipotecario entienda que su reclamo es injustificado, se lo informa por escrito, estableciendo los motivos por los cuales no se accede a su solicitud. Si la respuesta recibida no le resulta satisfactoria puede acudir ante el Banco Central del Uruguay (sitio [Portal Usuario Financiero en www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)).

De conformidad con la normativa vigente de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, los datos personales suministrados a través de la web, formularios y en general de todos los canales de comunicación con el Banco, serán incorporados y tratados en Bases de Datos, conforme la finalidad para la cual fueron suministrados. En el tratamiento de los datos personales y eventuales comunicaciones nacionales o internacionales de los mismos se garantizará un nivel de protección adecuado, se guardará estricto secreto profesional, y se tomarán las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros. Los titulares de los datos podrán ejercer sus derechos mediante comunicación a través de info@bhu.net. A efectos de conocer los criterios de tratamiento automatizado y más información, consultar el documento "[SF.JUR.10 - Política de protección de datos personales en la web institucional](#)".

RECEPCIÓN				
Firma y sello				
Fecha		Hora		N° de referencia

El BHU es supervisado por el Banco Central del Uruguay, por más información acceda a www.bcu.gub.uy
Por consultas y reclamos acceda a www.bhu.gub.uy

Para control interno: "Los documentos impresos o fotocopiados **no se encuentran controlados**. Verificar su vigencia comparando con las publicaciones de la documentación en la web institucional o en la intranet."