

## 1. FORMAS DE PRESENTACIÓN

- A. Formulario:** confeccionado a dichos efectos, el cual será proporcionado por ANDA.
- B. Carta:** en la cual detalle su reclamo.
- C. Vía e-mail:** a través del correo [reclamos@anda.com.uy](mailto:reclamos@anda.com.uy).
- D. Vía telefónica:** a través del 2400 0714.

## 2. REQUISITOS DE RECEPCIÓN DE RECLAMO

El reclamo deberá contener:

- Datos personales: nombre, apellido, domicilio, teléfono / celular, e-mail.
- Hechos, razones, fundamentos y petición concreta explicando el reclamo.
- Fecha y lugar donde ocurrió el inconveniente.
- De ser necesario, se solicitará se adjunte toda documentación que avale su reclamo en caso de que existiera.
- Si se entendiera que la documentación presentada por el socio es insuficiente, no se recepcionará el reclamo, hasta tanto no contar con la misma.

## 3. PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN AL SOCIO

- Los reclamos recibidos por los socios deberían ser resueltos en un plazo máximo de 15 días corridos, contados desde la fecha de recibido.
- Siempre que el reclamo amerite contar con más días para la resolución, podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al socio de los motivos de la prórroga.
- En caso de que, para poder investigar el problema, deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar un segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al socio la fecha estimada de respuesta y efectuar los mejores esfuerzos en este sentido.
- El socio será notificado de la resolución de su reclamo, dentro de los plazos establecidos en los puntos anteriores.
- En caso de que ANDA no resuelva el reclamo dentro del plazo establecido, o si el afiliado no está conforme con la decisión adoptada por la Institución, podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

## 4. RECLAMOS

- Todos los reclamos se ingresarán el Software de Reclamos, registrando toda la información sobre el caso.
- Dicho sistema asignará un número de reclamo (cada reclamo tendrá un número único que lo identifique, para el seguimiento y control interno del mismo).
- En caso de reclamos recibidos por mail, se confirmará al afiliado la recepción del mismo, y se le informará su número de reclamo, a efectos de realizar el seguimiento.
- En caso de presentarlo personalmente, se le informará su número de reclamo, a efectos de realizar el seguimiento.