



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Los reclamos recibidos por los canales antes mencionados, serán gestionados a través de nuestro Sistema de Gestión de Incidencias.

Se le entregará al cliente un número identificador con el que podrá darle seguimiento y se le informará el plazo de respuesta del reclamo.

Todas las incidencias, indistintamente del canal por el que sean recibidas, le serán contestadas en un plazo no mayor a 15 días corridos. En caso en que la complejidad de la misma amerite mayor tiempo de resolución, el plazo podrá prorrogarse por otros 15 días corridos. De ser así, ITALMUNDO le informará por escrito y/o telefónicamente indicando los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

En todo momento el cliente podrá consultar el estado de su gestión, mencionando el número asignado por cualquiera de nuestros canales de atención.

Por otra parte, si la empresa considera que el reclamo es injustificado, se lo comunicará en forma escrita y/o telefónica, en virtud de lo dispuesto por la circular 2.171 en su artículo 327, fundamentando los motivos por los cuales no atenderemos su solicitud, sin perjuicio de dejar a su disposición una respuesta escrita que le será enviada a su solicitud mediante correo electrónico. En caso que ITALMUNDO no atienda su solicitud dentro de los plazos previstos o de no conformidad con la decisión adoptada, usted podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Italmundo ofrece a sus clientes distintos canales de atención, ellos son:

- Vía telefónica al Centro de Atención de Clientes en el 2902 1200 de lunes a viernes de 10 a 17 horas y feriados laborables de 9 a 13 horas
- Vía página Web <https://www.italmundo.com.uy> . Diríjase a la sección atención al cliente - contacto.
- Vía mail en Contacto@italmundo.com.uy
- Formulario de Reclamos y/o Sugerencias: <https://italmundo.com.uy/reclamos-y-sugerencias/>
- Vía Redes Sociales Oficiales:

