

Procedimiento de Reclamos.

Estimado Cliente, en el caso de que Ud. desee realizar un reclamo, deberá formalizarlo de la siguiente manera para poder darle el seguimiento y la respuesta que merece:

1. Todos los reclamos podrán ser presentadas en forma escrita y con firma, a través del formulario de "Reclamo" (ver punto 2) o bien a través de una nota que podrá enviar vía mail a atencion.clientes@metlife.com.uy, o bien entregarla personalmente en nuestro Departamento de Atención al Cliente.
2. El formulario de "Reclamo" se encuentra disponible en nuestra sección Reclamo de nuestra página web <https://www.metlife.com.uy/sophite-servicios/formularios/>. Una vez que esté completado y firmado, lo invitamos a que nos lo haga llegar a la máxima brevedad.
3. La descripción del reclamo deberá ser clara y completa. Se deberá indicar qué ocurrió, cuándo, dónde, con quién y todo dato que aporte mayor comprensión al planteo de disconformidad.
4. Luego de presentado el reclamo, se le entregará una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador y el plazo de respuesta.
5. El plazo de respuesta al reclamo no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del mismo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. En tal caso, se lo informaremos por escrito mediante nota enviada a su domicilio o por correo electrónico con la indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Compañía podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos. Le comunicaremos la fecha estimada de respuesta y efectuaremos nuestros mejores esfuerzos en este sentido.
6. El resultado del reclamo le será informado, ya sea por nota enviada a su domicilio, por correo electrónico o en forma telefónica con sistema de grabación de la comunicación. Usted tiene la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada