



## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Canales habilitados**

Italmundo ofrece a sus clientes distintos canales de atención, donde recibiremos y daremos seguimiento a sus dudas, consultas, sugerencias, reclamos, así como también a sus peticiones.

Los canales dispuestos para tales efectos son:

### **Procedimiento de Gestión de Incidencias**

Las inquietudes recibidas por los canales mencionados, serán gestionadas a través de nuestro Sistema de Gestión de Incidencias. Al momento de ingresar la incidencia, le será asignado un número único de identificación con el que podrá darle seguimiento a la misma. Cuando el cliente proporcione una dirección de correo electrónico, se le enviará por ese medio el número de referencia con la fecha y hora en que ingresó su incidencia.

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 única vez por otros 15 días corridos. De ser así, ITALMUNDO le informará por escrito y/o telefónicamente indicando los motivos de la prórroga.

En todo momento 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 el Banco Central del Uruguay.

Por más información, diríjase a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy). ITALMUNDO es una entidad supervisada por el Banco Central del Uruguay. Envíenos un E-mail a [tumundocrece@italmundo.com.uy](mailto:tumundocrece@italmundo.com.uy). Le agradecemos el mayor grado de detalle en la información proporcionada para procesar de manera rápida y adecuada su incidencia.

Comuníquese con nuestro servicio de Atención telefónica al 2902 1200. Horarios de Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas. Contáctenos a través del sitio web [www.italmundo.com.uy](http://www.italmundo.com.uy). Diríjase a la sección “atención al cliente - contacto” donde podrá enviarnos un mensaje con sugerencias, dudas y/o consultas.