

## **INSTRUCTIVO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CASA DE CAMBIO CARMELO S.A. (CAMBIO LERGA)**

*La presente de carácter informativo y dando cumplimiento al Circular 2171 del BCU, indica al cliente el funcionamiento que ha adoptado CASA DE CAMBIO CARMELO S.A. ( CAMBIO LERGA ) en la Atención de Reclamos realizados por el Cliente.-*

*El Cliente que desee realizar un Reclamo sobre productos o servicios que la Institución realiza y ante cualquier duda o disconformidad podrá hacerlo con el personal de mostrador de la Institución. En caso de que el reclamo no sea satisfecho, deberá solicitar al funcionario un Formulario de Reclamos y el mismo estar obligado a aportárselo. -También podrá hacer su reclamo a través de la página Web de Casa de Cambio Carmelo*

*En dicho Formulario el Cliente expondrá en forma expresa y detallada el motivo de su Reclamo, el que deberá contener la fecha y hora de efectuado y estar dirigido al Responsable de Atención de Reclamos.*

*La Institución le expedirá un recibo del Formulario aportado por el Cliente en el cual constara la fecha y hora de y numero identifica torio de recibido del Formulario, en la cual tendrá un plazo 15 días para evacuar el reclamo, pudiendo esta solicitar una prórroga de 15 días más, enviándole nota al cliente, como así también le entregara una nota explicativa del funcionamiento del servicio de Atención al Cliente y la causa de la prórroga.-*

*Dicho Formulario pasara de inmediato al responsable de Atención al Cliente, quien tendrá un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha de ingreso del Formulario para contactarse con el cliente a los efectos de atender y solucionar su Reclamo. La institución le responderá por escrito y en forma fundada., Para aquellos casos en los cuales no se pueda realizar una respuesta favorable en el plazo establecido anteriormente o que la misma no contemple la satisfacción del Cliente se le informara al mismo que puede acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en la pagina del BCU.*

*La respuesta escrita que la Institución brinde al Cliente estará fundada sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.- En caso que la Institución entienda que el Reclamo es injustificado, se informara al Cliente por escrito fundamentando a este los motivos por los cuales no se atenderá su solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay (Superintendencia de Servicios Financieros) en caso de disconformidad con la decisión adoptada mediante su sitio web [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).*

*Las comunicaciones, notificaciones o avisos que los clientes deban cursar a la institución, deberán ser en forma escrita presentada personalmente o por servicio de mensajerías o por correo electrónico a la dirección de correo [luis@cambiocarmelo.com](mailto:luis@cambiocarmelo.com).*