



## Servicio de Atención de Reclamos

Nuestra institución cuenta con un procedimiento de atención de reclamos a disposición del Cliente, para que en caso de disconformidad con la ejecución o el funcionamiento de los servicios prestados, pueda manifestar sus inquietudes y reclamos.

Los reclamos podrán presentarse en forma personal en nuestras oficinas, por fax al número 4472 3180, en ambos casos completando el formulario dispuesto a tal efecto; o a través de la dirección de mail **camrocha@adinet.com.uy**

En cada reclamo, el Cliente deberá identificarse claramente, y describir en forma detallada la situación que da lugar al mismo.

Si el reclamo no es resuelto de manera favorable en un plazo de 48 horas, Cambio ROCHA contestará el mismo en un escrito fundado, en un plazo no mayor a 15 días, prorrogable por otros 15 días, pero informando al Cliente los motivos de la prórroga.

Sí para resolver el reclamo fuere necesaria la intervención de instituciones del exterior, el plazo podrá extenderse más allá de la segunda prórroga. En este caso también se informará al Cliente los motivos de la demora, así como la fecha estimada de respuesta.

En caso de que el reclamo no sea resuelto dentro de los plazos previstos, el Cliente podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

CAMBIO ROCHA (CLASIMAR S.A.) es una Casa de Cambio regulada por el Banco Central del Uruguay, por más información, dirigirse a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)

\*\*\*