

Baluma Cambio SA

Instructivo para reclamos

Todo cliente podrá realizar reclamos por los motivos que considere oportunos ante nuestra institución mediante los siguientes medios:

- Personalmente, solicitando ser atendido por el supervisor, que evaluará la situación y, de ser posible, procederá a su inmediata solución. En caso de no haber una solución inmediata, el cliente recibirá un formulario para presentación de un reclamo formal, luego de llenarlo, se le entregará una copia del mismo firmada por el supervisor de la sucursal, donde constará la fecha y el número asignado al reclamo;
- A través de nuestra página web, en la sección "Reclamos", donde podrá imprimir el formulario para sugerencias y reclamos, para su posterior entrega en nuestra, u optar por hacer el reclamo desde el sitio web;

Plazos:

En todos los casos regirán los siguientes plazos máximos de respuesta por escrito estipulados a continuación:

- 1^{er} plazo (Máximo) 15 días corridos desde la fecha de presentación del reclamo
- 2^{do} plazo (Prórroga) 15 días corridos desde el primer plazo. En caso de ser absolutamente necesario, la empresa informará al cliente el motivo de la prórroga.

Excepciones:

- En caso de que el reclamo sea resuelto en favor del cliente en un plazo inferior a dos días hábiles, no será necesaria la respuesta por escrito por parte de la empresa.
- Si para la investigación del problema deben intervenir necesariamente instituciones extranjeras, el segundo plazo podrá extenderse más allá de los quince días corridos, el cliente será informado de la fecha estimada de respuesta, y la empresa efectuará sus mejores esfuerzos para su pronta solución.

Conclusión del proceso de reclamo:

Al concluir el proceso de reclamo, en caso de no conformidad del cliente con la respuesta de nuestra empresa, el mismo podrá contactar directamente al Banco Central del Uruguay.