

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

En caso de que el reclamo no pueda ser solucionado de forma inmediata a favor del cliente, se entregará al mismo un formulario para la presentación de un reclamo formal en cualquiera de las sucursales de atención al público, junto con un impreso que explique el funcionamiento del servicio. En caso de que prefiera hacerlo por vía digital, el formulario y el funcionamiento del servicio estarán a disposición en nuestra página web: [www.cambiomisiones.com.uy](http://www.cambiomisiones.com.uy)

Una vez recibido el reclamo, se le entregará al cliente en la sucursal o por vía digital una copia del mismo, firmado por el empleado responsable, indicando fecha, hora, número asignado de reclamo y el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Lertami S.A. se compromete a responder con fundamentación la totalidad de los puntos reclamados, de forma escrita, en un plazo no mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación.

En caso de que la naturaleza del reclamo lo amerite, este plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. Si esto sucede, se deberá informar al cliente de forma escrita los motivos de la prórroga. Si en el problema intervienen instituciones del exterior, Lertami S.A. podrá prorrogar más allá de los 15 días corridos, informándole al cliente una fecha estimada de respuesta.

En caso de que Lertami S.A. no cumpla con los plazos establecidos o que el cliente no quede conforme con la respuesta a su reclamo, podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.