



Anexo No. 7

CARTA DE RECLAMO

Fecha __ / __ / __

Sres. de CAMBIO SUIZO (SURPORT S.A.)
Presente

DATOS DEL CLIENTE

Nombre: _____

Apellido: _____

Documento: _____

Domicilio: _____

Tel. de contacto: _____

E-mail: _____

RECLAMO

Fecha del reclamo: _____

Sucursal Involucrada: _____

Empleado involucrado (si cuenta con la información): _____

Horario del reclamo (si cuenta con la información): _____

Detalle del Reclamo: _____

Fecha de Aprobación: 27 de noviembre de 2007

Fecha última modificación: 8 de junio de 2020



PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

En caso de que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, se entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal, y un impreso que explique el funcionamiento del servicio. Los reclamos se recibirán en todos los locales de la institución donde se atienda al público. También podrán ser remitidos vía electrónica a través de www.cambiosuizo.com.uy. Al recibir el reclamo, se notificará la fecha y hora de recepción y en un plazo no mayor a 15 días hábiles tendrá una respuesta del responsable designado por la institución al área de atención al cliente, pudiendo prorrogarse por otros 15 días, e informando al cliente los motivos de la prórroga. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de 2 días hábiles. En caso que SURPORT S.A. (CAMBIO SUIZO) no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el BCU.