

**INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE  
RECLAMOS PRESENTADOS ANTE CENTRO SUDAMERICANO S.A.**

**En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 192, 194 y 212 de la Circular Nro. 2.016 dictado por el Banco Central del Uruguay, con fecha 26 de marzo de 2009, se confecciona el presente Instructivo para efectuar el trámite y resolver quejas administrativas presentadas ante la Institución.-**

### **Recepción de Reclamos**

El reclamo se podrá presentar mediante solicitud formal a través de nuestra página web ([www.cambiodelta.com](http://www.cambiodelta.com)), personalmente en cualquiera de nuestras sucursales ante el responsable de la función de atención de reclamos o por fax al número (598-2) 9027130. En todos los casos se deberá completar el formulario de reclamos creado para dichos efectos.

Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador del mismo.

### **Análisis del Reclamo**

Luego de presentado el reclamo, el área encargada del Servicio de Atención de Reclamos, analizará los mismos en forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron dar origen a dicho reclamo.

Centro Sudamericano S.A. velará por tratar justamente al cliente, actuando con integridad en la resolución de posibles diferencias con el mismo.

### **Plazo de Respuesta**

De acuerdo a la Circular Nro. 2.016 emitida por el Banco Central del Uruguay:

La respuesta proporcionada al cliente no podrá ser mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en ese sentido.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resultado a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

En caso en que Centro Sudamericano S.A. entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud.

Asimismo, el cliente podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada o en caso de que el reclamo no sea resuelto dentro de los plazos previstos.