



## Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos Eurocam S.A.

Eurocam S.A. cuenta con un **Servicio de Atención de Reclamos** a través del cual sus clientes pueden canalizar aquellos reclamos que no puedan ser solucionados en forma inmediata.

Los clientes de Eurocam S.A. podrán presentar sus reclamos por escrito en cualquiera de nuestros locales de atención al público solicitando un **Formulario de Reclamo Formal**, o remitirlos vía electrónica a través de la página web de la Institución ([www.lafavorita.com.uy](http://www.lafavorita.com.uy)).

Al momento de recibir el Formulario de Reclamo Formal en cualquiera de nuestros locales de atención al público, el cliente recibirá una **Confirmación de Recepción del Reclamo** haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número de reclamo identificador. Si el reclamo fue remitido vía electrónica, el cliente recibirá un correo electrónico de confirmación de recepción del reclamo, el cual incluirá un número de reclamo identificador.

Recibido el reclamo, Eurocam S.A. enviará una respuesta escrita al cliente en un plazo no mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo. Si la naturaleza del reclamo lo amerita, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso de que, para poder investigar el problema, deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Eurocam S.A. podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta.

No será necesario que Eurocam S.A. responda por escrito al cliente si el reclamo es resuelto en su favor dentro de un plazo de dos días hábiles.

En caso de que Eurocam S.A. no solucione el problema dentro del plazo previsto, o en caso de disconformidad con la solución adoptada por Eurocam S.A., el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.