



**MARCUARD LATIN AMERICA S.A.**

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Marcuard Latin América S.A. (indistintamente la “Empresa” o “MLA”) tiene por política brindar un servicio de excelencia orientado a la satisfacción de los intereses de sus clientes.

Para lograr el referido objetivo, es imprescindible que los reclamos o sugerencias de los clientes sean atendidos y resueltos de manera rápida y eficiente.

## **II. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

El cliente puede presentar sus reclamos a través de tres vías:

- a) En forma telefónica, al siguiente número de teléfono (00598) 2626 24 09;
- b) En forma presencial, dirigiéndose a las oficinas de MLA, ubicadas en Dr. Luis Bonavita 1294 oficina 209;
- c) Vía e-mail a la siguiente dirección de correo: (info@marcuardlatinamerica.com).

Cuando el reclamo presentado por el cliente no pueda ser resuelto en forma inmediata, se deberá proceder de la siguiente forma:

1. Se pondrá a disposición del cliente un formulario pre-impreso para la presentación del reclamo en el que deberá identificarse, proporcionando, su nombre completo, documento de identidad, domicilio y datos de contacto. En el referido formulario el cliente deberá explicar en forma detallada los hechos que dan lugar al reclamo. Los formularios para la presentación del reclamo estarán disponibles en las oficinas de la Empresa y en el sitio web de la misma: [www.marcuardlatinamerica.com](http://www.marcuardlatinamerica.com) .
2. Una vez completo el formulario, el cliente podrá presentar el mismo directamente en las oficinas de MLA o a través de la dirección de e-mail indicada anteriormente.
3. La Empresa enviará al cliente una confirmación de recepción del reclamo, indicando la fecha y la hora de recibido, número de identificación para su seguimiento y plazo de respuesta.
4. MLA analizará el reclamo presentado por el cliente y dará una respuesta en forma escrita en el plazo de 15 días hábiles a contar desde que el cliente ha presentado el formulario de reclamo.
5. Cuando existan motivos fundados, se podrá prorrogar el plazo referido anteriormente por otros 15 días hábiles, debiéndose informar al cliente, en forma escrita, de los motivos de la prórroga.
6. En aquellos casos en los que se deba realizar una investigación exhaustiva, el segundo plazo podrá prorrogarse nuevamente, debiéndose notificar por escrito al cliente y dejando constancia de la fecha estimada de respuesta.

7. La Empresa informará al cliente del resultado del reclamo, en forma escrita, explicando los motivos y fundamentos de dicho resultado.
8. Siempre se le informará al cliente, que en caso de disconformidad con la respuesta otorgada por MLA, podrá dirigirse ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

Atentamente,

El Directorio

---

**Philippe Rudloff**  
Presidente

---

**Erika Rotzinger**  
Vice-presidenta