

# SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

## Formulario de reclamos.

Apellidos: \_\_\_\_\_

Nombres: \_\_\_\_\_

Tipo de documento: \_\_\_\_\_

Nº de documento: \_\_\_\_\_

País de residencia: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono particular: \_\_\_\_\_

Teléfono celular: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

### Detalle del Reclamo

En forma expresa deberá detallar los motivos del reclamo, los presuntos involucrados u otros datos relevantes que crea pertinentes.

**DALMATEN S.A.** (Aeromar empresa de servicios financieros)

## SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Estimado Cliente:

La institución cuenta con un servicio de atención de reclamos, los mismos pueden ser realizados a través del formulario de reclamo que se encuentra en nuestra página web [www.aeromar.com.uy](http://www.aeromar.com.uy) ó por medio de los formularios impresos que se encuentran a disposición en los locales de atención al público.

### Procedimiento de Reclamación

Sí su reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor de usted, tendrá la posibilidad de presentarlo por escrito a través de los formularios de reclamos que se encuentran disponibles en los locales de atención al público ó remitir vía electrónica a la dirección de mail [info@aeromar.com.uy](mailto:info@aeromar.com.uy) el formulario de reclamos que se encuentra disponible en nuestra página web [www.aeromar.com.uy](http://www.aeromar.com.uy).

Al momento de realizar el reclamo se le entregará una confirmación de recepción de reclamo haciendo constar fecha, hora y un número identificador.

La institución le informara el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita, dicho plazo nos será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación.

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

En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se le informara por escrito los motivos por lo cuales no se atenderá la solicitud y usted podrá acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.