



## PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El cliente de Créditos Directos S.A. puede plantear su reclamo personalmente en cualquier sucursal, al teléfono 18918 en el horario de 10 a 18 horas, por la web <http://www.creditosdirectos.com.uy/formulario-de-reclamos/>.-

El procedimiento será el siguiente: si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata, personal o telefónicamente, y si el cliente así lo requiere, deberá completar el formulario de reclamo con sus datos personales y motivo del reclamo, por la web, o presentarse personalmente en cualquier sucursal a entregar el formulario impreso (estarán a su disposición en todas a sucursales o podrá descargarlo de la página web). Por cualquiera de los medios de presentación, se le entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo, haciendo constar fecha y hora de recibido y un número identificadorio.

Al momento de recibir un reclamo escrito, la Empresa contará con un plazo de quince (15) días corridos contados desde la fecha de presentación para dar una respuesta. El cliente recibirá la respuesta a su reclamo, ya sea por escrito si facilita una dirección de mail, o telefónicamente. Dicho plazo podrá prorrogarse por otros quince días corridos, y el nuevo plazo vencerá el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil.

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

En caso de que la Empresa entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud.

En caso de no recibir respuesta a su reclamo, o que esta sea insatisfactoria, tiene la posibilidad de trasladar el mismo a la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU.

CRÉDITOS DIRECTOS S.A. Se encuentra supervisada por el BCU. Por más información acceder a "[www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)".