

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMO:**

El cliente de Créditos Directos S.A. dispone un sector de atención al cliente para plantear su reclamo. El mismo lo puede realizar a través del Centro de Atención al Cliente ubicado en la calle Ituzaingó 1315, teléfono 18918 en el horario de 10 a 18 horas así como también en la red de sucursales.-

El procedimiento de reclamación será el siguiente: si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata en cualquier sucursal de la Empresa, o de forma telefónica al 18918, y si el cliente así lo requiere, se le entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal además del Procedimiento de Atención de Reclamos con que cuenta la Empresa, los cuales estarán a su disposición en todas a sucursales de Créditos Directos S.A., así como también en la página web de la empresa [www.creditosdirectos.com.uy](http://www.creditosdirectos.com.uy).

El cliente deberá completar en formulario de reclamo con sus datos personales y motivo del reclamo, el cual entregará personalmente en cualquier sucursal de Créditos Directos S.A., en donde un funcionario de la empresa será receptor del reclamo, y 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 al mismo. El cliente recibirá la respuesta a su reclamo, ya sea por escrito en la sucursal donde lo solicitó, 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 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.

Por mayor información comunicarse con nuestro Centro de atención al Cliente a través del teléfono 18918.

Link de acceso a la web: [www.creditosdirectos.com.uy/Servicio](http://www.creditosdirectos.com.uy/Servicio) al Cliente/Documentos de Interes/Formulario y Procedimiento de Reclamo.

CRÉDITOS DIRECTOS S.A. Se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)". Por consultas dirigirse a la sucursal mas cercana, llamar al 18918 o ingresar a nuestra página web: [www.creditosdirectos.com.uy](http://www.creditosdirectos.com.uy)-