

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

### Vías y recepción:

Los reclamos podrán ser presentados por el Cliente a través de los siguientes medios:

1. **Por teléfono:** comunicándose a través de nuestra Línea 19880.
2. **Por la web:** través de [www.valor.com.uy](http://www.valor.com.uy).
3. **Presencial:** en las oficinas de Crédito de Valor, completando el “Formulario De reclamos o Consultas” que se adjunta y que puede solicitar en la sucursal o descargar de la web.

\*Los reclamos adquirirán la calidad de “Formal” con la entrega o envío a Créditos de Valor del “Formulario De reclamos o Consultas”, presencialmente en cualquier sucursal o por mail a la casilla [reclamos.uy@creditodevalor.com](mailto:reclamos.uy@creditodevalor.com).

### Análisis y solución:

Luego de presentado el reclamo, Crédito de Valor entregará/enviará al cliente un comprobante que confirmará la recepción de este indicando fecha y hora del reclamo, número identificador y plazo estimado de respuesta.

Crédito de Valor revisará el reclamo presentado, controlará el cumplimiento de los plazos pertinentes y coordinará con los sectores involucrados la resolución del mismo.

La revisión se hará en forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron haber originado el reclamo.

Adicionalmente, Crédito de Valor evaluará la pertinencia de una solución general, en caso de que el reclamo pudiera afectar otros clientes.

### Procedimiento de resolución:

#### **1. Plazo:**

El plazo para dar respuesta será de hasta quince (15) días corridos contados a partir de la fecha de presentación del reclamo.

En caso de que la naturaleza del reclamo lo amerite, el plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince (15) días corridos, es decir, el plazo, de forma fundada, se podrá extender hasta treinta (30) días corridos desde la presentación del reclamo. En estos casos se informará al cliente con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Crédito de Valor podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, comunicando al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuando sus mejores esfuerzos para resolver el reclamo en el mínimo plazo posible.

## **2. Respuesta:**

El Centro de Atención de Reclamos informará por escrito al cliente, por nota o por correo electrónico el resultado de su reclamo.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica o vía correo electrónico suministrado por el cliente, a menos que el cliente solicite se le proporcione respuesta escrita.

La respuesta será fundada sobre la base de lo actuado por Crédito de Valor ante cada punto reclamado.

En caso que la Institución entienda que el reclamo es injustificado, le informará al cliente los motivos y abriéndose la posibilidad de trasladar su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

## **Transparencia:**

En cualquiera de los procedimientos indicados, Crédito de Valor efectuará las averiguaciones necesarias a fin de conocer la realidad de los hechos alegados por el cliente, con el objetivo de brindar una justa y pronta respuesta al reclamo.

## FORMULARIO DE RECLAMOS

¿Es cliente de Valor?

Si

No

Nro. Reclamo

Elija el producto:

Tarjetas

Otros

N° de tarjeta

Marca

Gestionado en:

Nombre:

Apellido:

CI:

Dirección:

Teléfono:

Celular:

E-mail:


Contactarme en mi casa en el siguiente horario:

Contactarme en mi trabajo o empresa:

Tel:

Interno

Horario

Por mail a:

Ingrese sus Comentarios:

Firma Cliente:

Aclaración: