

Recepción de Reclamos

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

- Vía telefónica: comunicándose a través de nuestra Línea 2487 0083.
- Para clientes Cabal a través de Cabal Responde ó en www.cabal.com.uy
- Para clientes Master Card a través de www.masterconsultas.com.uy

Los reclamos también podrán presentarse por escrito en las oficinas de Crédito de Valor, completando el formulario correspondiente, o a través de nuestra web: www.valor.com.uy.

Luego de presentado el reclamo, Crédito de Valor confirmará la recepción del mismo indicando fecha y hora del reclamo, número identificador y plazo de respuesta.

Análisis y solución del Reclamo

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 que el reclamo pudiera afectar otros clientes.

Respuesta

El plazo de respuesta del reclamo no será mayor a quince días corridos contados a partir de su fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, caso en que 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 en ese sentido.

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

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 por los cuales no se atenderá el mismo y se le dará la posibilidad de trasladar su reclamo a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica ó vía correo electrónico suministrado por el cliente.

Reclamo formal

Detallamos a continuación los canales por los cuales puede ser presentado un reclamo formal y el procedimiento correspondiente:

Personalmente en la oficina de Crédito de Valor:

Se le suministrará al cliente el “Formulario De reclamos o Consultas”, que deberá completar y firmar. El cliente deberá exigir siempre la entrega de su ejemplar, ya que será el único documento probatorio de la presentación de su reclamo.

A través de la página web de Crédito de Valor (Internet):

El cliente deberá ingresar a la dirección electrónica www.valor.com.uy, seleccionar la opción “Contacto”, imprimir el formulario, completarlo y entregarlo en la oficina de Crédito de Valor o enviarlo escaneado, vía mail a reclamos.uy@creditodevalor.com

En caso de que el formulario contenga los datos que permitan identificar correctamente el reclamo realizado, el cliente recibirá una respuesta vía mail informándole que se ha iniciado el proceso de resolución del reclamo, e indicándole el número asignado y el plazo estimado en que recibirá una respuesta si la resolución no fuera inmediata.

Importante

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: