



Analizamos cada reclamo en particular de forma objetiva. Velamos por los derechos de todos nuestros clientes y aseguramos el cumplimiento de nuestro Código de Buenas Prácticas.

### ¿Cómo reclamar?

#### A través de nuestro Sitio Web:



1. Ingresas a [www.creditel.com.uy](http://www.creditel.com.uy) → Contacto → Reclamos.
2. Completas el formulario electrónico, detallando la situación reclamada y luego de completar tu información de contacto seleccionas Enviar.
3. El sitio Web te proporciona un N° de Reclamo con el cual podrás reclamar tu respuesta.

#### Contacto Reclamos

#### En nuestras Sucursales:



1. Debes solicitar un formulario de Reclamos, el cual deberá ser completado por ti mismo.
2. Lo entregarás a cualquiera de nosotros para que podamos ingresar tu reclamo en nuestro sistema.
3. Inmediatamente después, te proporcionaremos un comprobante de recepción de tu reclamo, indicando la fecha, hora, nro. de reclamo y firma por Creditel

#### Plazo de respuesta y medios válidos:

Una vez ingresado tu reclamo, te contactaremos para darte una respuesta en un plazo máximo de 15 días.

En caso de que la respuesta sea favorable y en un plazo menor a 2 días, la misma podrá ser comunicada de forma telefónica.

En el resto de los casos, la respuesta será por escrito ya sea vía e-mail o por correspondencia.

En caso de que la naturaleza del reclamo lo amerite se podrá prorrogar el plazo de respuesta por 15 días más, pero recibirás una notificación por escrito con la indicación de los motivos de la prórroga.

#### Si nuestra respuesta no es satisfactoria:

En caso de no estar satisfecho con nuestra respuesta, podrás reclamar ante la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU.

#### TRABAJAMOS TODOS LOS DIAS PARA BRINDARLE LAS MEJORES SOLUCIONES FINANCIERAS

Cada uno de nuestros clientes es la meta más importante en nuestra empresa, Respetamos algo muy valioso que es su tiempo; Entendemos cada una de sus necesidades Nos esforzamos continuamente en darle un servicio rápido y a la vez amable, Respaldo por un proceso de mejora continua de nuestros servicios.

