

Servicio de Atención de Reclamos de Clientes

Este servicio tiene como propósito brindarle a nuestros Clientes una respuesta adecuada ante situaciones que, entienda, no están de acuerdo a sus expectativas o directamente las considere no acordes a los contratos y documentos suscritos.

Usted puede realizar su reclamo a través de esta página Web o en cualquier sucursal de CREDIFAST, donde dispondrá de un formulario especial a tal fin y, si desea además, podrá anotar su queja en un libro especialmente dedicado para ello.

¿Cómo debo proceder para reclamar?

Si el reclamo lo realiza vía Web, el cliente recibirá un email en la casilla de correo proporcionada donde se dará cuenta de la recepción del reclamo y le informará del tiempo estimado de respuesta.

Cuando el cliente presente un reclamo formal en cualquier sucursal, deberá completar un formulario de reclamo y el funcionario encargado le sellará una copia donde establezca la fecha y hora de ingreso del reclamo.

La Respuesta y el procedimiento de comunicación

La Empresa responderá el reclamo presentado, independientemente de la forma que fue realizado, en un máximo de 10 días corridos a partir de la fecha de presentación. Este plazo podrá extenderse por una única vez en 15 días corridos si la naturaleza del reclamo o circunstancias imponderables así lo ameritan. En este último caso CREDIFAST comunicará, por escrito si el reclamo fue presencial o vía correo electrónico, si aquel fue realizado por ese medio, el o los motivos de la prórroga en la respuesta.

Para los casos en que el cliente no reciba una resolución expresa a su reclamo dentro de los plazos antes mencionados, o bien que no comparta la posición de CREDIFAST respecto del mismo, podrá presentar su caso ante Defensa del Consumidor en el MEF o el Banco Central del Uruguay, según lo entienda mejor a sus intereses.

En todos los casos de respuesta negativa de parte de la Empresa, ésta lo deberá fundamentar en forma escrita, clara, en idioma español y con una terminología sencilla y comprensible para una persona no especialista en la jerga financiera.

Para los casos de respuesta positiva a favor del cliente, CREDIFAST podrá dentro de los plazos detallados comunicar su respuesta vía telefónica. Si el cliente deseara además una respuesta formal, ésta le será brindada mediante carta o correo electrónico. Para el caso que el cliente solicite que la misma fuere mediante carta, independientemente de la forma de ingreso del reclamo, la respuesta le será enviada a la sucursal más cercana a su domicilio, donde podrá retirarla dentro de los siguientes 15 días de haberlo solicitado.

CREDIFAST SA se encuentra supervisada por el Banco central del Uruguay, por mas información acceder a www.bcu.gub.uy