



## Procedimiento de Reclamos

En **Crédito Naranja** nos comprometemos a asegurar que cada cliente se sienta escuchado y satisfecho. Por ello, hemos establecido un canales de atención al cliente para que puedas presentar cualquier reclamo o sugerencia que consideres necesaria. Tu derecho a recibir un servicio de calidad es nuestra prioridad.

### ¿Cómo hacer un reclamo?

Puedes presentar tu reclamo de las siguientes maneras:

- **Por correo electrónico:** Descarga el formulario de reclamos de nuestra web <https://creditonaranja.uy> fírmalo y envíalo a [reclamos@creditonaranja.uy](mailto:reclamos@creditonaranja.uy). Acusaremos recibo ni bien esté en nuestro poder.
- **En nuestras oficinas:** Solicita un formulario impreso de reclamos en cualquiera de nuestras oficinas. Complétalo y entrégalo firmado a cualquiera de nuestras funcionarias. Ellas te darán una copia firmada como recibida.

### Procedimiento

La Empresa analizará tu reclamo y te dará una respuesta fundada, atendiendo a la totalidad de los puntos reclamados. La comunicación siempre se realizará por correo electrónico.

### Plazo de respuesta

Nos comprometemos a darte una respuesta en un plazo no mayor a **15 días corridos**. Si por la complejidad del caso necesitamos más tiempo, te informaremos que extenderemos el plazo por 15 días corridos adicionales por única vez, justificando el motivo.

### Atención personalizada

Si deseas consultar el estado de tu reclamo, realizar cualquier consulta o asesorarte personalmente, nuestro equipo de atención al cliente está a tu disposición al teléfono **24861920** de Lunes a Viernes de 10 a 18hs o presencial en nuestra casa central en Bvar Artigas 1920, Montevideo o cualquiera de nuestras sucursales.

#### **Aviso importante**

Promotora de Créditos S. A. ("Crédito Naranja") es una **empresa supervisada por el Banco Central del Uruguay**. Si consideras que no recibes una respuesta apropiada de nuestra parte o no estás conforme con la resolución, puedes presentar tu reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros de dicha institución.