



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPITULO I

CONCEPTO, OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1. Definición de Reclamo.

Se entiende por reclamo a la denuncia de insatisfacción o disconformidad relativa a los productos financieros o servicios que AFISA SURA ofrece y de la cual se espera una respuesta por parte de esta siempre y cuando la misma fuere realizada ante un empleado competente de AFISA SURA, ya sea por clientes o representantes legales de los clientes (en adelante denominados “**Cientes**”).

Artículo 2. Objeto.

El presente Procedimiento, tiene por objeto regular y establecer los procedimientos que permitan analizar y resolver los reclamos de los Clientes que no puedan ser solucionados en forma inmediata de acuerdo a lo establecido en los artículos 208.7 de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores (en adelante la “**RNMV**”).

Artículo 3. Ámbito de Aplicación.

Este procedimiento es aplicable a todas las dependencias y áreas de AFISA SURA que participen en el proceso de atención de reclamos desde que el Cliente presenta su reclamo hasta que el mismo es resuelto.

CAPITULO II

PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Artículo 4. Formas de presentación del reclamo.

Los reclamos pueden ser presentados por una de las siguientes formas:

- a. Telefónicamente: a través de nuestro teléfono 0800 SURA (7872) todos los días hábiles de 10 a 17 horas.
- b. Vía Carta: a Luis Alberto de Herrera 1248 piso 16 oficina 1674 atte.: responsable del servicio de atención de reclamos
- c. Vía E-Mail: a través del correo: reclamos@sura.com.uy
- d. A través de la página web de la Institución: www.sura.com.uy, ítem “Contáctenos”, opción “envío de quejas o reclamos”, completando el formulario que está disponible en la misma.

Artículo 5. Solución inmediata o respuesta bajo el procedimiento.

Aquellos tipos de reclamos que sean factibles de responder en el momento, se solucionarán de inmediato, dejando AFISA SURA en su sistema constancia del reclamo y solución del mismo.

Si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del Cliente, se procederá de acuerdo al presente Procedimiento:

- a) si el reclamo se presenta personalmente el ejecutivo comercial actuante lo recibirá y ofrecerá la presentación de un reclamo formal, facilitando un formulario específico para tal fin (el que deberá ser completado por el Cliente según las instrucciones) y explicará al Cliente el funcionamiento del Procedimiento de Atención de Reclamos con que cuenta AFISA SURA.
- b) Si el reclamo llegara a través del servicio telefónico, correo electrónico, página web o una carta, el ejecutivo comercial designado para tal reclamo completará el formulario de reclamos a efectos de dar curso al mismo.

Artículo 6. Contenido del reclamo.

El reclamo deberá contener la siguiente información:

- Lugar y fecha del reclamo.
- Datos personales del interesado: número de documento de identidad, nombre, apellido, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono/celular, e-mail.
- En caso que quien reclame, no sea el titular de la cuenta, deberá contar con el poder que lo habilite a actuar sobre la cuenta y deberá ofrecer datos de este último (nombre, apellido, documento de identidad y fecha de nacimiento).
- Hechos, razones, fundamentos y petición concreta explicando el reclamo.
- Identificación del medio que prefiera ser notificado de la resolución (e-mail – carta – personalmente – telefónicamente).
- Firma del reclamante, en caso de realizarse personalmente o por Carta.

Se entenderá por “dato personal” cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable que esté en nuestra posesión.

De no realizarse esto cuando la misma se considerare necesaria, AFISA SURA lo comunicará al reclamante y brindará oportunidad de presentarla, de acuerdo a lo establecido en el artículo correspondiente a la Subsanación de Reclamos. AFISA SURA se reserva la posibilidad de solicitar alguna información adicional que fuere necesaria de acuerdo a la naturaleza del reclamo, para el análisis del mismo.

CAPITULO III

RECEPCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 7. Ingreso al Sistema.

Recibido un reclamo por intermedio de cualquiera de las vías reconocidas por el presente Procedimiento (cuando el mismo no pudiera ser resuelto en forma

inmediata), se procederá con su ingreso al Sistema de Registro de Reclamos, detallando toda la información sobre el caso y asignándole al mismo un número único, para el seguimiento y control interno del éste.

Artículo 8. Confirmación de Recepción de Reclamo.

El número identificador será notificado al cliente, junto con el plazo estimado de resolución, el cual no podrá superar los 15 días corridos, sea a través del mismo canal de recepción del reclamo cuando fuere a través del medio elegido como preferente por el Cliente, o el dato que proporcionare.

En caso de presentación personal se brindará al cliente, en el mismo acto, una constancia de recepción de reclamo, donde figurará el número identificador, fecha y hora, lugar de presentación y plazo estimado de resolución.

Para los casos de reclamos recibidos telefónicamente, a través de correo electrónico o de la página web, ésta constancia escrita quedará a disposición del cliente en las oficinas de AFISA SURA.

Artículo 9. Subsanación del reclamo.

En caso de que en el reclamo presentado no se proporcionara alguno de los datos requeridos, se le observará esto al cliente y se le informará que posee un plazo de cinco días, a los efectos de completarla, con indicación de que, si así no lo hiciera, se tendrá por desistido su reclamo, procediendo al archivo del mismo.

CAPITULO IV

PLAZOS DE RESOLUCION Y NOTIFICACION AL CLIENTE

Artículo 10. Tiempo de solución de reclamos.

Todos los Clientes que realicen quejas o reclamos deberán recibir la resolución final por escrito en un plazo no mayor a 15 días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Si la naturaleza del reclamo lo ameritara, éste plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, informándose al cliente por escrito los motivos de la prórroga. El nuevo plazo, vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo, si éste fuera en un día inhábil.

En caso que para poder investigar el problema, deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, se podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta, efectuando los mejores esfuerzos en este sentido.

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y RESOLUCION DE RECLAMOS

Artículo 11. Recepción del reclamo.

Al momento de recepcionar un reclamo, el ejecutivo comercial actuante deberá:

- Recibir y atender oportunamente al cliente, otorgándole la debida información.

- Ingresar su reclamo según detalla el procedimiento de Reclamos.
- Brindarle al cliente el número identificador del reclamo y plazo de respuesta. En caso de presentarse personalmente, le brindará al cliente una constancia de recepción del mismo, donde figurará el número identificador del reclamo, fecha y hora del reclamo, y plazo de respuesta.

Para los casos de reclamos recibidos telefónicamente, a través de correo electrónico o de la página web, ésta constancia escrita quedará a disposición del Cliente en las oficinas de AFISA SURA.

En caso de que en el reclamo presentado no se proporcionara alguno de los datos requeridos, se le observará esto e informará que posee un plazo de cinco días, a los efectos de completarla, con indicación de que, si así no lo hiciera, se tendrá por desistido su reclamo, procediendo al archivo del mismo.

Artículo 12. Análisis y tratamiento del reclamo.

El Responsable por la Atención de Reclamos de AFISA SURA, centralizará y analizará todos los planteamientos realizados por los clientes.

- a. Observación de antecedentes.
- b. Información de Respaldo: Se recopilará toda la información necesaria para el análisis del reclamo en un plazo no mayor a 2 días hábiles. Las áreas que tengan que emitir informes para la atención de un reclamo, deberán responder en un tiempo no mayor a 2 días hábiles. Toda la información relacionada al reclamo, deberá respaldarse en archivos, carpetas o expedientes.
- c. Resolución: En caso de que el Responsable por la atención de reclamos, por si solo o a través de otras áreas, no pueda resolver el planteo, se elevará el caso del cliente con toda la información recabada y su opinión sobre el caso, al área de Cumplimiento y Riesgo.

Artículo 13. Notificación del resultado del reclamo.

Se notificará al Cliente el resultado del reclamo y las prórrogas del plazo de resolución, en caso que las hubiera.

El Cliente será notificado de forma escrita de la resolución del reclamo, en un plazo no mayor a 15 días corridos, contados desde la fecha de su presentación formal, con todos los elementos exigidos.

La respuesta escrita que se brinde al cliente, deberá ser fundada sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.

En caso que AFISA SURA entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al Cliente, fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica ya que AFISA SURA cuenta con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad,

de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 255.6 de la RNMV. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita. En el caso que la respuesta no se realice por escrito, igualmente la institución dejara registro en su sistema de la solución propuesta del reclamo realizado.

Las notificaciones se practicarán por un medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado. En el sistema de reclamos se registrará el medio, la fecha, el contenido y contacto que fue notificado. Todos los intentos de envío de notificación resolutive de un reclamo, así como las constancias de recepción por parte del cliente* se respaldarán en archivos, carpetas o expedientes.

AFISA SURA garantizará la notificación, dando preferencia al medio seleccionado por el cliente, y en la medida que proporcionare una dirección válida o cuenta de correo válida y vigente.

Artículo 14. Archivo de Reclamos.

De cada reclamo presentado, se archivará en una carpeta destinada a tal fin, en soporte papel o en el sistema informático, dependiendo del origen del reclamo, identificado por cliente: nombre completo del afiliado y su documento de identidad, y/o nombre del reclamante en caso de no ser el titular de la cuenta, y número de reclamo.

En ésta deberá archivers:

- El reclamo original en el cual se deberá hacer referencia al número de reclamo proporcionado por el sistema.
- Toda la información recopilada sobre el caso, incluyendo los informes de respaldo de áreas relacionadas al mismo.
- Copias firmadas por el cliente, de todas las notificaciones realizadas por escrito, sean estas de resolución del caso, prórroga de plazos u otras, o copia de los mails enviados a estos efectos.
- Referencia a las grabaciones telefónicas vinculadas al reclamo del cliente si fue el medio de notificación

Artículo 15. Registro de Reclamos.

Deberán registrarse en el Sistema de Registro de Reclamos, todas las gestiones realizadas, desde que el cliente presenta el reclamo hasta la resolución del mismo.

Artículo 16. Información estadística.

El Responsable por la Atención de Reclamos informará al Comité de AFISA SURA competente para recibir la información el número de reclamos recibidos en el período, detallando: nombre y apellido del reclamante, tipo y motivo de reclamo, respuesta(s) brindada(s), fecha de contactos, ejecutivos comerciales involucrados en el proceso, plazo promedio de respuesta, resultado y estado.