PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS (PAR)

Objetivo: Implementar un procedimiento de Atención de Reclamos de clientes que incluya vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta, cuando un reclamo no pueda ser solucionado de forma inmediata a favor del cliente.

Este procedimiento no aplicará para la gestión de siniestros.

Cuando a través de la aplicación de este procedimiento, el cliente entiende que la respuesta brindada por la Institución no le resulta satisfactoria, podrá trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

1. RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES.

Siempre que un reclamo de cliente no pueda ser solucionado de forma inmediata a su favor, el cliente podrá iniciar la presentación formal de su reclamo por las siguientes vías:

1.1. En la oficina de la Aseguradora utilizando el formulario preimpreso (*form.PAR01*) elaborado para esta solicitud y que se encuentra a su disposición en la recepción de la Casa Central.

1.2. En las oficinas de un "Corredor Oficial" que dispondrá de los formularios *(form.PAR01)* para entregar a sus clientes.

1.3. Descargar de la página web www.sancristobalseguros.com.uy el formulario *(form.PAR01)* para la presentación de su reclamo.

2. GESTIÓN DEL RECLAMO.

2.1. Una vez presentado el reclamo el cliente recibirá una constancia de recepción del mismo en la que conste la fecha de recepción, la hora y el número de reclamo *(form. PAR02).*

2.2. El reclamo del Cliente será derivado al **Responsable por la Atención de Reclamos** quien deberá presentar la respuesta en los siguientes plazos:

- **Plazo Normal:** máximo de 15 días corridos desde la fecha de presentación del reclamo.
- **Plazo Extendido:** máximo 15 días corridos adicionales (previa comunicación por escrito al cliente de los motivos de la prórroga).
- **Plazo Especial:** máximo 15 días corridos adicionales al plazo extendido (solo para casos con investigación en instituciones en el extranjero).

2.3. La investigación deberá buscar los elementos que permitan emitir una respuesta fundada sobre lo actuado por la institución ante cada uno de los puntos reclamados en los plazos establecidos en el numeral 2.2.

3. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO.

Dentro de los plazos establecidos en el numeral 2.2 el cliente recibirá por escrito el resultado de su reclamo *(form.PAR03)* con la fundamentación de la respuesta en función al asunto presentado.

Todos los antecedentes de cada reclamo serán archivados en un expediente identificado con el número de reclamo y los datos de Asegurado y número de póliza.

San Cristóbal Seguros

San Cristóbal SEGUROS

Formulario de Presentación de Reclamo | Par 01

Datos Identificatorios

Asegurado: _____

Póliza Nº: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Descripción del Reclamo: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Vía de presentación: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Presentado por

Firma: _____

Aclaración: _____

C.I.: _____

Comunicar respuesta a: _____

Vía Telefónica: _____

Vía Electrónica: _____

Uso Interno

Recibido por RAR

Fecha: _____ Hora: _____

Respondido a Cliente:

Fecha: _____ Hora: _____

Información complementaria

_____

San Cristóbal Seguros S.A. se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay. Por más información acceder a www.bcu.gub.uy

Grupo San Cristóbal