

# SAIP Cooperativa de Seguros

## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Introducción

Para la conducción responsable y diligente de la gestión, SAIP Cooperativa de Seguros (en adelante, SAIP), ha adoptado un Código de Conducta y Ética, en donde entre otros, se reflejan las políticas de la organización en referencia a las buenas prácticas de relacionamiento y trato justo a los cooperativistas.

El modelo de gestión de SAIP se caracteriza por el convencimiento de que la satisfacción de los cooperativistas es un factor determinante para la generación de beneficios a largo plazo. En términos generales SAIP deberá:

- a) Velar por los intereses de sus cooperativistas y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus cooperativistas toda la información necesaria de los productos y servicios que se ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus cooperativistas.
- d) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus cooperativistas.

### 1. OBJETIVO

La finalidad de este procedimiento es:

- a) Dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de relacionamiento con clientes —cooperativistas— establecida en la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros (RNSR) emitida por el Banco Central del Uruguay (BCU).
- b) Establecer los mecanismos de atención y resolución de sugerencias, quejas o reclamos realizados por los cooperativistas, para que sean atendidos de forma justa e imparcial, así como en los plazos previstos por la regulación.

SAIP dará difusión a través de carteles en sus oficinas y en el sitio web [www.saip.org.uy](http://www.saip.org.uy) de:

- a) La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos.
- b) La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) del BCU en caso de que SAIP no le dé respuesta o esta le sea insatisfactoria.
- c) El formulario de reclamación.
- d) El procedimiento para atención de reclamos.

## 2. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Los siguientes constituyen los principios establecidos por SAIP para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos:

- a) Enfoque al cliente: SAIP debe tener una actitud abierta hacia las sugerencias, quejas y reclamos de los cooperativistas, demostrando su compromiso para resolverlos.
- b) Visibilidad/Accesibilidad: La información sobre cómo presentar una sugerencia, queja o reclamo debe estar visible y disponible para los cooperativistas.
- c) Respuesta: Se compromete a dar acuse y tratar los reclamos, quejas o sugerencias en los plazos previstos en el presente procedimiento.
- d) Objetividad: Las sugerencias, quejas o reclamos deben ser tratados en forma objetiva, trasladando de modo fiel la información proporcionada por el cooperativista.
- e) Gratuidad: El reclamo será gratuito para el cooperativista.
- f) Confidencialidad: Los reclamos particulares deberán mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado dentro de la organización.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El procedimiento es aplicable a todos los cooperativistas a los cuales SAIP provea servicios, incluyendo el seguro u otros que preste en el futuro. Todos los funcionarios en contacto con cooperativistas, así como aquellos responsables de la atención de los reclamos deberán conocer el contenido de este procedimiento.

## 4. TIPOS DE SITUACIONES ABARCADAS

A los efectos de este procedimiento, en el caso de recibirse, se describen las distintas situaciones abarcadas:

a) **Sugerencias**: *Es toda propuesta recibida por SAIP con la finalidad de mejorar las prestaciones y servicios provistos. La implementación de una sugerencia y su viabilidad dependerá de la estrategia de SAIP.*

A los efectos de este procedimiento, en el caso recibirse una sugerencia que no configura un reclamo, no requerirá la aplicación de los mecanismos de atención de reclamos. No obstante, se remitirá a la brevedad al responsable por la atención de reclamos y al Consejo Directivo de SAIP.

b) **Quejas sobre el servicio**: *Es toda denuncia realizada por un cooperativista por razones del servicio, a saber: la carencia en la prestación de un servicio, mala atención en el proceso de adhesión, mala atención en el ingreso de siniestros, problemas en los mecanismos de comunicación con SAIP (telefónico en sede, telefónico en el llamado Celular de Emergencia, web, etc.), así como problemas de similares características no relacionados a un servicio vinculado a la póliza del seguro otorgado por SAIP a sus cooperativistas.*

Las quejas sobre los servicios que no llegan a revestir el carácter de reclamo, no requerirán la aplicación de los mecanismos de atención de reclamos.

No obstante, se dará acuse de recibo al cooperativista y se remitirá de forma inmediata al responsable por la atención de reclamos y al Consejo Directivo de SAIP para encontrar la solución del problema.

c) **Reclamo:** *Es toda denuncia de insatisfacción, disconformidad o discrepancia realizada por un cooperativista que considera que el servicio que recibió no cumple con sus expectativas debido a fallas del SAIP y se espera una respuesta o resolución por parte del responsable por la atención de reclamos y del Consejo Directivo de SAIP, respectivamente.*

SAIP deberá seguir este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cooperativista.

## **5. RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

El Consejo Directivo de SAIP ha designado al gerente como funcionario responsable por la atención de reclamos de los cooperativistas y, en particular, por la correcta aplicación del presente procedimiento para atención de reclamos.

Dicho funcionario se encuentra comprendido en la categoría de personal superior según las pautas del BCU. Todos los reclamos recibidos por cualquiera de los canales descritos en el apartado 6 siguiente deberán ser elevados al gerente y al presidente de la Cooperativa para dar acuse de recibo e iniciar su análisis de forma inmediata y así cumplir con los plazos previstos en este procedimiento.

## **6. CANALES PARA EL ENVÍO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

El cooperativista deberá presentar datos que permitan identificarlo. Asimismo, en caso de reclamos, si correspondiere, deberá presentar la documentación vinculada al reclamo.

El cooperativista podrá realizar la presentación de un reclamo, queja o sugerencia por las siguientes vías:

- a) Por escrito, en la sede de SAIP, en el formulario de reclamos que figura como anexo del presente. SAIP tendrá a disposición de los cooperativistas formularios preimpresos en dos vías (vía 1: SAIP y vía 2: cooperativista).
- b) A través del e-mail: saipadm@saip.org.uy
- c) A través de [www.saip.org.uy](http://www.saip.org.uy) en el formulario de reclamación electrónico.

## **7. CONTENIDO DEL RECLAMO**

Cualquiera sea la vía a través de la cual el cooperativista presente una inquietud debe indicar si es una sugerencia, una queja o un reclamo.

En cualquier caso, deberá indicar los siguientes datos:

- Nombre y apellido
- Cédula de identidad
- Correo electrónico
- Motivo de la sugerencia, queja o reclamo
- En caso de corresponder deberá suministrar documentos que sustentan la sugerencia, queja o reclamo.

## 8. PROCESO DE TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

### 8.1. Recepción de reclamos

Todos los reclamos serán elevados de forma inmediata al responsable de atención de reclamos y al presidente de la Cooperativa.

El responsable de atención de reclamos creará un legajo por cada reclamo asignándole un número identificatorio con base anual y será incluido en el orden del día del Consejo Directivo de SAIP.

### 8.2. Acuse de recibo

Si el reclamo se presenta por escrito en forma personal se le entregará al cooperativista la vía 2 firmada por un funcionario de SAIP en la que constará la fecha, hora de la recepción y el plazo de respuesta.

En caso de que el reclamo sea recibido vía e-mail o web, el acuse de recibo será enviado al cooperativista por e-mail indicando también el plazo de respuesta.

### 8.3. Análisis del reclamo

El responsable de atención de reclamos recabará la información necesaria para investigar el caso.

Todos los reclamos/respuestas al cooperativista serán acordados con el Consejo Directivo de SAIP.

En caso de requerir asesoramiento legal, el responsable de atención de reclamos consultará a los asesores externos que correspondan.

### 8.4. Plazo de contestación

8.4.1. El plazo de respuesta no será mayor a **quince días corridos**, contados desde la fecha de presentación del reclamo.

8.4.2. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cooperativista por escrito o por correo electrónico el motivo de la prórroga.

8.4.3. Si para investigar el problema deben intervenir necesariamente instituciones del exterior, SAIP podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de **quince días corridos**, debiendo comunicarle al cooperativista la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

### 8.5. Resolución (respuestas)

Se deberá informar por escrito al cooperativista —ya sea por nota o correo electrónico— el resultado de su reclamo.

La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por SAIP ante cada punto reclamado.

**En caso de que SAIP entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la SSF del BCU en caso de disconformidad con la decisión adoptada.**

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que SAIP incorpore sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de que el cooperativista lo solicite, se deberá expedir una respuesta por escrito.

#### **8.6. Cierre de incidentes**

Una vez que se ha resuelto el caso y se haya otorgado respuesta al cooperativista, el responsable de atención de reclamos cerrará el caso y archivará el legajo creado.

#### **8.7. Archivo de reclamos**

A los efectos de auditoría y de requerimientos del regulador, el responsable de atención de reclamos llevará, además de la creación del legajo físico, un listado de los reclamos recibidos, su fecha de recepción, fecha de respuesta y fecha de cierre.

### **9. INFORMACIÓN DE GESTIÓN INTERNA**

El responsable de atención de reclamos reportará, además de la comunicación inmediata, mensualmente al Consejo Directivo de SAIP la cantidad de reclamos recibidos, los casos abiertos, cualquier caso que implique reclamación en dinero que pueda resultar en una pérdida para SAIP, así como cualquier situación que impida el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por el BCU.

---

Responsable de atención de reclamos: Gerente

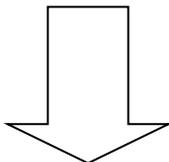
Versión: V2

Autor: Cr. Rodolfo Rossini

Comentarios: versión aprobada por el Consejo Directivo en sesión del 21 de febrero de 2018. (Acta 791).

**ANEXO I**

<b>SAIP Cooperativa de Seguros</b>					
<b>Formulario de reclamación</b>					
Nombre:	<input type="text"/>				
Apellido:	<input type="text"/>				
Cédula de identidad:	<input type="text"/>				
Correo electrónico:	<input type="text"/>				
<u>Indicar tipo de inquietud:</u>					
<i>(Ver numeral 4 del Procedimiento para atención de reclamos y marcar con una X)</i>					
Sugerencia	<input type="checkbox"/>	Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>
Motivo de la sugerencia, queja o reclamo:					
Por favor verifique:					
2235					
Introduzca el texto:					
<input type="text"/>					
<input type="button" value="Enviar"/>					
				<b>Versión web</b>	



**SAIP Cooperativa de Seguros**

**Formulario de reclamación**

Nombre:

Apellido:

Cédula de identidad:

Correo electrónico:

Indicar tipo de inquietud:

*(Ver numeral 4 del Procedimiento para atención de reclamos y marcar con una X)*

Sugerencia  Queja  Reclamo

Motivo de la sugerencia, queja o reclamo:

Firma del cooperativista

Firma de funcionario

Aclaración de firma

Aclaración de firma

Fecha:

Hora:

Vía 1: Cooperativista

Vía 2: SAIP

**Versión preimpresa**