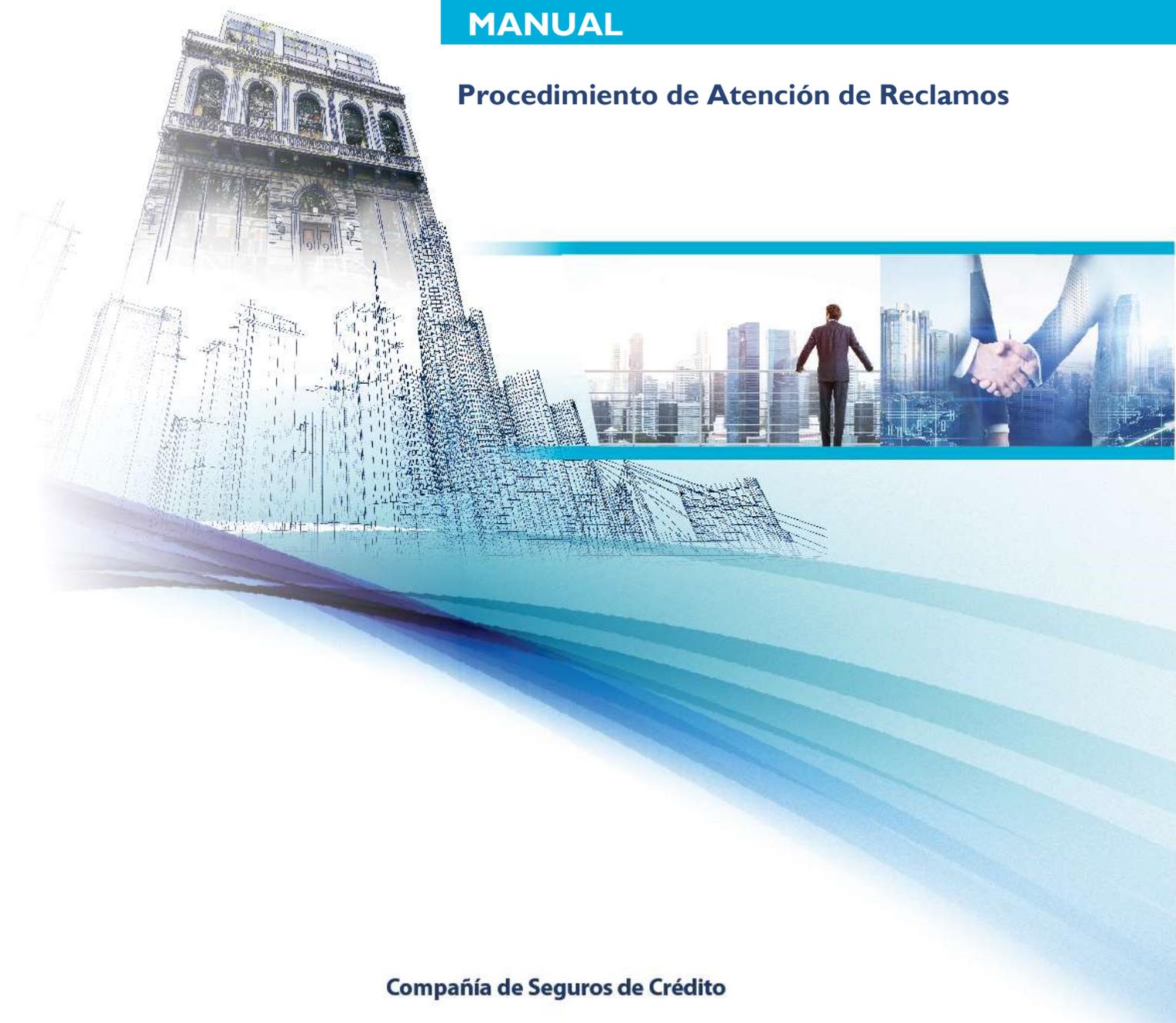




MANUAL

Procedimiento de Atención de Reclamos



CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objeto.....	3
3. Alcance.....	3
4. Recepción de reclamos del cliente	3
5. Gestión del reclamo.....	3
6. Resolución del reclamo	4
7. Difusión	4
8. Revisión y actualización de procedimientos	4
9. Histórico de modificaciones.....	4

1. Introducción

El presente documento ha sido elaborado por Compañía de Seguros InSur S.A. (InSur), conforme con el Art. 86.6 (Procedimiento de Atención de Reclamos) de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros (RNSR), y constituye el procedimiento por el cual, InSur diligenciará los reclamos de sus clientes. El presente no aplicará para la gestión de siniestros.

2. Objetivo

Implementar un procedimiento de atención de reclamos que incluya vías para su formulación, formas y plazos de respuesta, el cual, cuando un reclamo no pueda ser solucionada de forma inmediata a favor del cliente, InSur aplicará para la disolución de estos.

3. Alcance

Este documento está dirigido al Directorio, Gerencia y responsables, con el propósito de facilita una clara identificación de los procedimientos.

4. Recepción de reclamos del cliente

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:

- En nuestras oficinas (Ituzaingó 1377, Oficina 502, Montevideo) utilizando el formulario preimpreso elaborado para esta solicitud. (Anexo I).
- Vía web (www.segurosinsur.com.uy/formularios) Formulario de Presentación de Reclamos.
- Ante la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF).

5. Gestión del reclamo

Una vez presentado el reclamo, el cliente recibirá una constancia de recepción de este en la que conste la fecha de recepción, la hora y el número del reclamo.

El reclamo del Cliente será derivado al responsable por la Atención de Reclamos quien deberá presentar la respuesta en un plazo máximo de 10 (diez) días corridos desde su presentación. En caso de ser necesario, dicho plazo podrá prorrogarse por 10 (diez) días corridos adicionales, previa comunicación por escrito al cliente de los motivos de la prórroga.

6. Resolución del reclamo

Dentro de los plazos establecidos en el numeral anterior (5), el cliente recibirá por escrito (ya sea por nota o correo electrónico) y como resultado de su reclamo, respuesta fundada en función al asunto por él presentado y sobre la base de lo actuado por InSur ante cada punto reclamado.

Cuando InSur entienda que la reclamación es injustificada y que no se atenderá a esa solicitud, se le informará al cliente que puede presentar su reclamo ante la SSF.

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.

7. Difusión

InSur dará difusión, a través de carteles ubicados en sus oficinas, los estados de cuenta periódicos y en su sitio web institucional, del presente Procedimiento de Atención de Reclamos, el formulario respectivo y las vías a través de las cuales dichos formularios pueden ser presentados. Como así también, la posibilidad de trasladar a la SSF aquellos reclamos que no hayan sido atendidos o su respuesta fuere insatisfactoria.

8. Revisión y actualización de procedimientos

El presente manual de procedimientos será revisado con una periodicidad anual como mínimo. Cada vez que se produzca una modificación a los procedimientos, los mismos deberá ser aprobados por la Gerencia General.

9. Histórico de modificaciones

Versión:	1.0
Fecha:	01/oct/2023
Descripción:	Primera versión
Responsable:	Marcus de Albuquerque