



Contenido

1. Propósito del procedimiento de atención de reclamos 3

2. Definiciones..... 3

3. Alcance 3

4. Controles..... 3

5. Procedimiento para realizar una queja..... 5

6. Retención 5

7. No represalias 5

1. Propósito del procedimiento de atención de reclamos

Este procedimiento establece los requerimientos mínimos para el manejo de reclamos para SBI Seguros Uruguay S.A.

SBI está comprometida en establecer y mantener controles de manejo de los reclamos que están destinados a asegurar que todas las Inconformidades se atiendan de manera rápida, justa y eficaz.

Estos controles incluyen:

- Recepción e Identificación de Inconformidades;
- Revisión eficaz de las Inconformidades;
- Comunicación de la resolución de las Inconformidades;
- Monitoreo y reporte de Inconformidades.

2. Definiciones

Una Queja o reclamo es cualquier expresión oral o escrita de un agravio, ya sea justificada o no, que alega que SBI o un tercero autorizado, en relación a la disposición, o la imposibilidad de proporcionar, productos o servicios de SBI, se ha involucrado en: (1) prácticas de negocio injustas, irrazonables o ineficientes, (2) conductas violatorias de la ley o regulación aplicable, o (3) conductas no éticas.

3. Alcance

3.1 El alcance de este procedimiento es a todos los clientes y empleados de SBI Uruguay

4. Controles

4.1 Recepción e identificación de inconformidades:

- Se debe recepcionar y documentar cualquier inconformidad sea cual fuera la vía de comunicación de esta.
- Se debe identificar en caso de ser posible, la causa de dicha disconformidad para así poder derivarla al área correspondiente con la mayor celeridad posible.
- Al recibir una inconformidad se deberá detallar:
 - Fecha de recepción
 - Vía en que fue comunicada (mail, teléfono, en persona)

- Detalle de la inconformidad

4.2 Revisión eficaz de las inconformidades

- Cualquier interacción que pueda ser una Inconformidad se debe revisar rápidamente para determinar si es una Inconformidad o una interacción común. Para esto se deberá dar aviso al departamento de cumplimiento sobre la misma.
- En caso de que quien reciba la inconformidad no sea la persona que pueda dar curso a la misma, deberá enviarla inmediatamente al departamento o persona correspondiente con coipa al departamento de cumplimiento, con los datos mencionados anteriormente.
- Cualquier pregunta acerca de si una interacción puede ser considerada una Inconformidad, r se debe remitir rápidamente al Departamento Legal o al Departamento de Cumplimiento.
- Inconformidades pueden surgir de, pero no están limitadas a los supuestos:
 - demoras o falta de respuesta o procesamiento de una solicitud;
 - malentendidos;
 - errores de pagos;
 - error del sistema o del procesamiento;
 - producto o servicio defectuoso, incompleto o deficiente de SBI;
 - incumplimiento de los requisitos legales o regulatorios por parte de la Compañía o algún empleado;
 - conducta criminal por parte de la Compañía o de algún empleado; o
 - agravios en donde existe amenaza de inconformidad a través de Terceros vía oficial, así como los ya reportados (ejem. autoridad reguladora o supervisora).

4.3 Comunicación de la resolución de la inconformidad

En un plazo no mayor a 5 días hábiles, se deberá comunicar a quién realizó la queja, las acciones tomadas o resolución adoptada en referencia a su inconformidad. Deberá quedar registro de dicha comunicación el cual deberá ser enviado al departamento de cumplimiento.

4.4 Monitoreo y reporte de inconformidades:

Mensualmente el departamento de cumplimiento elaborará un informe acumulado donde se detallen todas las quejas recibidas y el status de resolución de las mismas.

5. Procedimiento para realizar una queja

Cualquier persona, sea asegurado, proveedor, reclamante, podrá expresar su inconformidad respecto a SBI a través de los siguientes medios:

- Telefónicamente al 2 9000330
- Por mail a sbi@sbi.uy
- Completando el formulario para dicho fin publicado en la página web www.sbi.uy
- Via Whatsapp al 094 724 724

El empleado que recepcione dicha inconformidad procederá de acuerdo a lo establecido en el presente documento

6. Retención

Todos los documentos relacionados con la notificación, investigación y cumplimiento de este documento se mantendrán en la compañía de acuerdo con la regulación aplicable.

7. No represalias

Este documento tiene por objeto motivar y permitir que los terceros de SBI Seguros Uruguay S.A. escalen sus preocupaciones de buena fe sin temor a consecuencias adversas. En consecuencia, SBI Seguros Uruguay S.A. no tomará medidas adversas ni permitirá represalias de cualquier tipo contra cualquier individuo por el hecho de haber presentado un reporte de buena fe bajo los parámetros descritos en la presente Política.