

Procedimiento de Atención de Reclamos



¿EN QUÉ CONSISTE UN RECLAMO?

El reclamo consiste en la disconformidad, insatisfacción o defecto manifestado por un Asegurado, Corredor Asesor, o prestador de servicios, en relación a los productos o servicios de la Compañía.

¿QUIEN PUEDE REALIZAR UN RECLAMO?

Los Asegurados, los Corredores Asesores, y en general, cualquier persona u organización que tenga una relación contractual con la Compañía, pueden presentar reclamos.

¿POR QUÉ VÍAS SE PUEDE FORMULAR UN RECLAMO?

Las vías con las que cuenta la Compañía son las siguientes:

- a. Ingresando al formulario digital de Quejas, Reclamos y Sugerencias que se encuentra en el Portal Web de Porto Seguro (url: <http://www.portoseguro.com.uy/reclamos2>).
- b. A través de la presentación del formulario físico *A-001-002-3 Formulario para presentar quejas, reclamos y sugerencias* a cualquier funcionario de atención al público en Casa Matriz, Sucursales o Regionales.
- c. A través del contacto directo con un funcionario de la Compañía.

¿CÓMO PUEDE EL CLIENTE HACER SEGUIMIENTO A SU RECLAMO?

Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el plazo de respuesta.

¿CÓMO Y CUANDO SE REALIZA LA COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS POR PARTE DE LA COMPAÑÍA?

Una vez resuelto el incidente, se informa tal situación a la persona que presentó el reclamo. La misma puede ser efectivizada mediante el envío de un correo electrónico o una llamada telefónica. En caso que no sea posible ubicar a la persona telefónicamente (mínimo de tres intentos en diferentes momentos), o ésta no respondiera los mails enviados, se procederá a registrar tal situación y se considerará finalizada la actividad.

El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

Cuando un incidente no pueda ser solucionado, y, habiendo la Compañía agotado todas las instancias de solución, se contactará a la persona que notifica la incidencia en el mismo plazo antes indicado para comunicarle tal circunstancia. En el caso que el cliente no reciba respuesta o no esté satisfecho con ella, el reclamo puede ser trasladado a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.