

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



Contenido

I. Acerca del documento	3
II. Objetivo	3
III. Alcance	3
IV. Recepción de Reclamos de clientes	3
V. Gestión del reclamo	4
VI. Resolución del reclamo	4
VII. Revisión y actualización de procedimientos	4

I. Acerca del documento

Histórico de alteraciones:

Versión	Responsable	Fecha	Descripción
1.0	Sebastian Morales	07/09/2017	Primera versión
1.1	Sebastian Morales	31/01//2018	Segunda versión

II. Objetivo

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

III. Alcance

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

IV. 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:

- i. En nuestras oficinas (Aseguradores de Cauciones S.A.) utilizando el formulario pre-impreso elaborado para esta solicitud.
- ii. Vía web
- iii. Ante la SSF

V. Gestión del reclamo

- i. 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.
- ii. 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 10 días.
 - Plazo Extendido: máximo 10 días adicionales (previa comunicación por escrito).
- iii. 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 ii).

VI. Resolución del reclamo

Dentro de los plazos establecidos en el numeral ii. del punto V., el cliente recibirá por escrito el resultado de su reclamo con la fundamentación de la respuesta, en función al asunto presentado.

Cuando Aseguradores de Cauciones 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.

VII. 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 deberán ser aprobados por la Gerencia General.