

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Atención al Cliente

Conforme a la regulación establecida por la Normativa del Sistema Financiero en referencia al Relacionamento con los Clientes – Atención de Reclamos, el presente Manual de procedimientos de atención de reclamos (en adelante, “Manual”) sintetiza las políticas internas y lineamientos a seguir por la Fundación Uruguaya de Cooperación y Desarrollo Solidarios (FUNDASOL), (en adelante “FUNDASOL”).

El objetivo del Manual es establecer las acciones y procedimientos para realizar una adecuada atención y seguimiento de reclamos de los clientes.

1.2. Difusión

FUNDASOL dará difusión de la existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos, como así también la posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que no se dé respuesta a los clientes o ésta sea insatisfactoria.

La Institución informará de la existencia del procedimiento y de la disponibilidad del formulario de reclamos, así como de las vías a través de las cuales se pueden formular reclamos.

1.3. Área Encargada

El área encargada de atender los reclamos de los clientes será la Gerencia de Formación y Desarrollo Empresarial, la que estará a cargo de un funcionario designado por FUNDASOL como Responsable por la Atención de Reclamos, quien estará comprendido dentro del personal superior y velará por la correcta aplicación del procedimiento de atención de reclamos.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

2.1 Atención de Reclamos

La Gerencia de Formación y Desarrollo Empresarial recepcionará las inquietudes de los clientes que por cualquier motivo hayan manifestado la voluntad de iniciar un reclamo. El funcionario actuante evaluará la situación y la posibilidad de darle pronta solución.

Transitando los pasos mencionados precedentemente, o si fuese necesario un análisis de la situación planteada por el cliente, o si el cliente asimismo lo solicitara, el funcionario actuante iniciará el procedimiento formal de reclamos.

2.2 Formulario para la Presentación de Reclamos – Información Mínima Requerida

El formulario a completar por el cliente deberá contener los siguientes datos, (formulario web):

- Datos personales:
 - Cédula de Identidad.
 - Nombre y Apellido.
 - Datos de contacto: (dirección, celular, correo electrónico).
- Identificación de la empresa por la que radica el reclamo, (en caso de corresponder).
- Cargo de la persona que radica el reclamo, (en caso de corresponder).
- Descripción concreta del reclamo planteado y los motivos que lo originan.
- Método mediante el cual se quiere recibir respuesta al reclamo.

En caso de recibir el reclamo en las oficinas de la institución el formulario además deberá contener los siguientes datos:

- Firma de la persona que radica el reclamo
- Fecha y hora de recepción del reclamo
- Identificación del funcionario receptor del reclamo
- Fecha estimada de respuesta
- Número identificador del reclamo

El formulario de reclamos podrá ser actualizado periódicamente por el responsable del área, en acuerdo a estos procedimientos, si por razones de uso y practicidad así lo estimare conveniente. Asimismo, tomará los recaudos pertinentes para dar la debida difusión de los cambios efectuados.

2.3 Recepción del Formulario para la Presentación de Reclamos

El formulario de reclamos podrá ser recibido indistintamente, en la institución o través de la página web de FUNDASOL, con los siguientes recaudos.

Si el formulario de reclamos fuese ingresado en la institución directamente en persona el mismo deberá estar firmado por el reclamante. A su vez el funcionario actuante emitirá una copia para el cliente como constancia de recepción, en la que constará identificación y firma del funcionario, fecha y hora de recepción del reclamo, incluyendo un número identificatorio y plazo estimado de respuesta.

El plazo de respuesta no podrá ser mayor a 15 días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo.

2.4 Análisis del Reclamo Planteado - Plazos

Todos los reclamos recibidos serán remitidos al Responsable de Atención de Reclamos, quién analizará la situación planteada con la ayuda de los funcionarios del área y de los funcionarios de las demás áreas sobre que recaiga responsabilidad de dar respuesta.

Si el Responsable de Atención de Reclamos observase que el análisis de la situación no puede finalizarse con 2 días hábiles de anticipación al plazo de respuesta estimado, y siempre y cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite, podrá prorrogar el plazo de respuesta por otros 15 días, debiéndose informar al cliente por escrito, ya sea mediante correo electrónico o mensaje a celular, los motivos que originan la prórroga.

2.5 Elaboración de la Respuesta

Finalizado el análisis y obtenida la respuesta, la misma se presentará a la Gerencia de Formación y Desarrollo Empresarial, quién dará la aprobación final respecto del texto de la respuesta a presentar al cliente. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado ante cada punto reclamado. En caso de que se entienda que el reclamo es injustificado, se deberán detallar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud planteada y se informará la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

2.6 Comunicación de la Respuesta

Definida la respuesta al reclamo, la misma será remitida vía correo electrónico o mensaje a celular, a la persona que radicó el reclamo por la vía solicitada, en conformidad a esta directiva.