

INSTRUCTIVO PARA EL TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS ANTE CENTRO SUDAMERICANO S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 192, 194 y 212 de la Circular Nro. 2.016 dictado por el Banco Central del Uruguay, con fecha 26 de marzo de 2009, se confecciona el presente Instructivo para efectuar el trámite y resolver reclamos o quejas administrativas presentadas ante la Institución.

RÍO NEGRO 1341
Tel: (598) 2903 0028 / Fax: (598) 2902 7130
Montevideo. Uy

RINCÓN 477 OF. 704
Tel: (598) 2915 1619 / Fax: (598) 2916 9499
Montevideo. Uy

GORLERO entre 27 y 28. Torre Gorlero Loc. 9
Tel: (598) 4244 1322 / Fax: (598) 4244 1326
Punta del Este. Uy

CALLE 31 esq. 20. Galería El Mejillón Loc. 4
Tel: (598) 4249 8191 / Fax: (598) 4249 6224
Punta del Este. Uy

www.deltasf.com.uy
correo@cambiodelta.com

Aspectos Generales

El presente Instructivo regula el procedimiento de reclamación establecido por el artículo 212 de la Circular Nro. 2.016 del BCU. Para estos efectos, se entiende queja administrativa toda insatisfacción formulada por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la prestación de servicios encomendados a la Institución, que origine reclamaciones o quejas por posibles violaciones de sus derechos.

El procedimiento de queja tiene como finalidad la resolución de la misma, mediante la investigación oportuna, objetiva e imparcial de los hechos que la originaron, teniendo como objetivo primordial el mejorar la calidad en la atención que se brinda al cliente.

En este orden, el presente instructivo tiene como objetivo principal establecer en términos generales los pasos que deben seguirse en el desarrollo del procedimiento administrativo, llevando a cabo un seguimiento exhaustivo de las quejas y denuncias que formulen los clientes, considerando criterios de justicia y equidad, así como principios de legalidad y razonabilidad, para poder estar en condiciones de emitir la Resolución correspondiente.

En base a las pruebas documentales aportadas por el cliente y a la información contenida relacionada con el hecho, a fin de conocer la actuación de la prestación de los servicios a cargo del Instituto, se realizará el análisis de los factores y causas que provocan las quejas, pudiendo adoptarse medidas preventivas y correctivas necesarias, lo que colaborará con la mejora de la calidad de los servicios brindados.

DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE

Cumpliendo con el Art. Nro. 211 de la Circular Nro. 2.016 emitida por el BCU, se designa a la Sra. **Jimena Vignocchi** como **Responsable de Atención de Reclamos**, de acuerdo a Acta de Directorio de fecha 20/05/13.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO O QUEJA

Brevedad: el procedimiento deberá ser de corta duración, procurándose que el tiempo que medie entre la investigación y la resolución que se emite, sea el menor posible.

Sencillez: sus trámites evitarán formalismos innecesarios, lo cual implica el contacto directo por parte de la Entidad con los clientes denunciantes, siendo imparcial en la aplicación de lo justo, lo que significa que el personal encargado de la investigación, podrá cuestionar a las personas que comparezcan, así como examinar documentos para tener una mejor apreciación de los hechos, que motivan la queja o denuncia.

RÍO NEGRO 1341
Tel: (598) 2903 0028 / Fax: (598) 2902 7130
Montevideo. Uy

RINCÓN 477 OF. 704
Tel: (598) 2915 1619 / Fax: (598) 2916 9499
Montevideo. Uy

GORLERO entre 27 y 28. Torre Gorlero Loc. 9
Tel: (598) 4244 1322 / Fax: (598) 4244 1326
Punta del Este. Uy

CALLE 31 esq. 20. Galería El Mejillón Loc. 4
Tel: (598) 4249 8191 / Fax: (598) 4249 6224
Punta del Este. Uy

www.deltasf.com.uy
correo@cambiodelta.com

Claridad: Deberá tramitarse y decidirse de manera pronta y precisa.

El procedimiento tiene como objetivo general dar un servicio rápido y eficaz al cliente, en forma específica a toda persona que presente una queja o reclamo en contra de un servicio brindado, dentro del período de investigación previa.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO O QUEJA

Recepción

Las quejas o reclamos deberán ser efectuados mediante una solicitud formal, ante el responsable de la función de atención de reclamos, a través de formularios impresos que el empleado deberá proporcionar al cliente adjuntando un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la Institución. Asimismo podrá ser efectuada la queja o reclamo por vía electrónica, accediendo a la página en Internet de la Institución www.deltasf.com.uy donde se encuentra disponible la descripción del procedimiento, los plazos de respuesta y el formulario indicado.

Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador con la finalidad de facilitar el trámite y su consulta.

Toda queja será firmada por el cliente a quién se le deberá informar al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta por parte de la Entidad.

Investigación

Una vez que la queja o el reclamo es recibido, se procederá a su registro y análisis, si ésta no contiene los elementos esenciales u omisiones que deben ser proporcionados por el cliente para una debida investigación y comprobación de los hechos, se deberá comunicar con el mismo a fin de que sea subsanada dicha omisión de información o documentación, corrija o aclare la misma, advirtiéndole que si no subsana dicha observación, la queja será tramitada y resuelta basándose exclusivamente en los elementos con los que se cuente. Para evitar demoras en el procedimiento, la comunicación podrá hacerse por cualquier medio disponible, dejando constancia de este hecho en el legajo respectivo. Se deberá reunir los elementos suficientes que le permitan conocer e identificar la irregularidad, así como a los miembros integrantes en el asunto.

Elaboración del dictamen

Integrado el legajo con el escrito de la queja, documentación o pruebas aportadas por el cliente, informes y documentos institucionales u otro elemento necesario, se procederá a elaborar el dictamen correspondiente.

RÍO NEGRO 1341
Tel: (598) 2903 0028 / Fax: (598) 2902 7130
Montevideo. Uy

RINCÓN 477 OF. 704
Tel: (598) 2915 1619 / Fax: (598) 2916 9499
Montevideo. Uy

GORLERO entre 27 y 28. Torre Gorlero Loc. 9
Tel: (598) 4244 1322 / Fax: (598) 4244 1326
Punta del Este. Uy

CALLE 31 esq. 20. Galería El Mejillón Loc. 4
Tel: (598) 4249 8191 / Fax: (598) 4249 6224
Punta del Este. Uy

www.deltasf.com.uy
correo@cambiodelta.com

Dicho dictamen deberá contemplar los siguientes aspectos:

1. La motivación y fundamentación legal en que se sustente el acuerdo;
2. La resolución de la queja o reclamo, precisando la existencia o no de responsabilidad institucional; en caso que la Institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada;
3. En su caso, las medidas compensatorias y la instrucción para la adopción de las acciones preventivas necesarias;

Una vez aprobado y firmado el dictamen, se procederá a notificar al cliente de la resolución adoptada por la Institución de acuerdo al reclamo o queja planteada.

Ninguna queja o reclamo será archivada sin que medie una resolución que ponga fin a las causas que originaron la queja.

Plazos

El plazo decretado en el que el cliente recibirá una respuesta escrita se detalla en el Art. Nro. 212 de la Circular Nro. 2.016 del BCU:

La respuesta proporcionada al cliente no podrá ser mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación de la queja o 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 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 ese sentido.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

RÍO NEGRO 1341
Tel: (598) 2903 0028 / Fax: (598) 2902 7130
Montevideo. Uy

RINCÓN 477 OF. 704
Tel: (598) 2915 1619 / Fax: (598) 2916 9499
Montevideo. Uy

GORLERO entre 27 y 28. Torre Gorlero Loc. 9
Tel: (598) 4244 1322 / Fax: (598) 4244 1326
Punta del Este. Uy

CALLE 31 esq. 20. Galería El Mejillón Loc. 4
Tel: (598) 4249 8191 / Fax: (598) 4249 6224
Punta del Este. Uy

www.deltasf.com.uy
correo@cambiodelta.com