



Seguros Uruguay S.A.

---

## PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS

**Contenido**

1.	INTRODUCCION .....	3
2.	OBJETIVO .....	3
3.	DEFINICIONES .....	3
5.	CONTROLES .....	4
6.	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA QUEJA.....	5
7.	RETENCION .....	5
8.	NO REPRESALIAS .....	6

## 1. INTRODUCCION

Los Principios de Fairfax han sido la base de nuestro negocio y nuestra cultura. Los Principios incluyen como valor principal el de “la honestidad e integridad como rector esencial en todas nuestras relaciones y dichos Principios nunca serán comprometidos”. Como se establece en el Código de Conducta y Ética de SBI, en SBI estamos comprometidos a conducir nuestras actividades comerciales observando las leyes y los decretos aplicables, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros, siempre guiados por los valores corporativos que nos caracterizan, esto son: el estricto cumplimiento de la ética, la legalidad y la transparencia.

SBI se compromete a entender las necesidades y expectativas de sus clientes y trabajar para superarlas. A su vez se compromete a facilitar la comunicación con los clientes mediante la provisión de diversos canales de comunicación y empleados expertos para responder a las consultas. Garantizaremos que todos los problemas específicos de los clientes sean tratados por un empleado con nombre y apellido hasta su resolución. Además, comunicaremos proactivamente el progreso de cualquier problema y los cambios que se produzcan durante el período de contacto.

## 2. OBJETIVO

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

## 3. 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.

#### **4. ALCANCE**

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

#### **5. CONTROLES**

##### **5.1 Recepción e identificación de inconformidades**

- Se deberá recepcionar y documentar cualquier inconformidad sea cual fuera la vía de comunicación de esta.
- Se deberá 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

##### **5.2 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 copia al departamento de cumplimiento, con los datos mencionados anteriormente.
- Cualquier pregunta acerca de si una interacción puede ser considerada una Inconformidad, 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).

### **5.3 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.

En caso de que quien presente la queja o reclamo presente disconformidad con la decisión adoptada por SBI, podrá acudir ante la SSF del BCU y presentar la misma.

### **5.4 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.

## **6. 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](mailto:sbi@sbi.uy)
- Completando el formulario para dicho fin publicado en la página web [www.sbi.uy](http://www.sbi.uy)
- Via WhatsApp al 094 724 724

El empleado que reciba dicha inconformidad procederá de acuerdo con lo establecido en el presente documento

## **7. RETENCION**

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

## **8. 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.

***El presente documento fue aprobado por el directorio de SBI seguros Uruguay el día 05 de diciembre de 2024***