

Gestión de

Reclamos, Quejas,

Consultas y Sugerencias

Contenido

1.	PREAMBULO	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ANTECEDENTES.....	3
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
5.	RESPONSABLES.....	4
5.1.	Servicio al Cliente – Atención de Reclamos	4
5.2.	Funcionarios en contacto con los clientes e integrantes de áreas de resolución.....	5
5.3.	Clientes	5
6.	SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS (SGR)	6
6.1.	Motivos	6
6.2.	Plazos de Resolución (SLA)	6
7.	PROCESO	6
7.1.	Recepción	6
7.2.	Registro	7
7.3.	Resolución y cierre del incidente	7
7.4.	Verificación del Cierre de los incidentes	7
8.	CONTROLES SOBRE GESTIÓN.....	8
8.1.	Responsables de los Sectores.....	8
8.2.	Servicio al Cliente – Atención de Reclamos	8
8.3.	Seguimiento de satisfacción	8
8.4.	Reportes.....	8

1. PREAMBULO

Una de las características del Grupo Santander es su naturaleza multilocal, lo que hace posible compaginar un único modelo de negocio a nivel global con las mejores prácticas de cada mercado local.

Ese modelo único de negocio se articula en torno a unas líneas directrices claramente definidas y comunes a todos los países donde estamos. Una de ellas es el convencimiento de que la satisfacción de los clientes es un factor determinante en la generación de beneficios estables a largo plazo, y que su consecución debe situarse siempre en el centro de nuestra actividad comercial.

Junto a este convencimiento interno, que nos lleva a procurar relaciones duraderas con nuestros clientes, nos encontramos con una situación externa en que la protección al consumidor se intensifica notablemente en el ámbito de la actividad financiera global.

Un claro ejemplo de ellos es la circular 2016 del Banco Central del Uruguay. El siguiente documento se confecciona de acuerdo a lo exigido en dicha normativa y se mantendrá a disposición de los clientes en nuestra página web.

2. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos, quejas, consultas y sugerencias de nuestros clientes a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

3. ANTECEDENTES

El Modelo de Gestión de Reclamos, quejas y sugerencias desarrollado por el Banco contempla tres premisas:

1- Asegurar la satisfacción del cliente en la gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias
Generar los informes y estadísticas para la gestión. Analizar las causas raíz.

El Banco dispone de un Sistema de Gestión (SGR) que permite registrar y realizar un seguimiento de los reclamos, quejas, consultas y sugerencias de los clientes.

A través del mismo se canalizan los reclamos, quejas, consultas y sugerencias a los distintos sectores involucrados en su resolución para que sean aclarados en forma oportuna y completa. De esa forma el Banco se asegura que los reclamos, quejas, consultas y sugerencias sean conocidos por quienes son responsables de su origen y por quienes deben ejecutar las acciones correctivas y/o preventivas.

El registro de reclamos, quejas, consultas y sugerencias permite suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los servicios del Banco.

Se establecen los siguientes principios que deben regir la gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias:

- Enfoque al cliente: La organización debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas, consultas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.
- Visibilidad: La información sobre cómo presentar un reclamo, queja, consulta y sugerencia debe ser visible para cualquier parte interesada (clientes y funcionarios de la empresa)

- **Accesibilidad:** El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta la queja, sugerencia o reclamo.
- **Respuesta:** Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.
- **Objetividad:** Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
- **Confidencialidad:** El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.
- **Gastos:** El proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante, salvo procesos específicos cuyo costo será acordado con el cliente previamente al trámite que genere un cargo (ejemplo: cuando implique consultas a agentes del exterior).
- **Comunicación interna:** Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- **Mejora continua:** La organización debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias.

Todos los procedimientos de la organización deben tener en cuenta estos principios y directrices, y tanto la dirección como el personal involucrado en los procesos de gestión de quejas, sugerencias, consultas y reclamos deben entender y aplicar estos principios.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Sugerencias: toda propuesta de una idea que tenga como finalidad mejorar las actuales prestaciones de servicios. La ejecución de la sugerencia estará en función de su viabilidad, la cual dependerá del análisis respectivo (a cargo del área de Servicio al Cliente – Atención de Reclamos conjuntamente con el área que corresponda).

Consultas: Una consulta es una formulación que realiza un usuario acerca de una situación de incertidumbre, desconocimiento o dudas respecto a alguna actividad o práctica de una Institución Supervisada por el BCU, o sobre el marco legal que la regula.

Quejas: toda denuncia de carencias en la prestación de un servicio, mala atención por parte de algún front office o back office, problemas de comunicaciones u otros problemas de similares características que no esta relacionado con un producto en particular y que no tiene una solución posible a corto plazo.

Las quejas y sugerencias pueden ser propuestas por todos los clientes y no clientes de la institución en la medida que permitan mejorar la calidad de la atención al cliente, o supongan una mejora en los productos brindados por la institución.

Reclamo: Toda denuncia de insatisfacción o disconformidad hecha por una persona que considera que el producto o servicio recibido no cumple con sus expectativas debido a fallas de nuestra institución y se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

5. RESPONSABLES

5.1. *Servicio al Cliente – Atención de Reclamos*

El área de SAC – Atención de Reclamos es responsable por:

- Procurar un mejor relacionamiento con los clientes y velar por sus intereses asegurando la atención y respuesta de los reclamos, quejas, consultas y sugerencias presentados.

- Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias.
- Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias.
- Mantener el sistema de registro de reclamos, quejas, consultas y sugerencias (SGR) de manera eficaz y eficiente incluyendo:
 - Control de los requisitos tecnológicos
 - Formación apropiada de los funcionarios
 - Control y monitoreo de los incidentes: registro y cumplimiento de los tiempos límites, documentación y resoluciones.
 - Control de las acciones que se deben tomar para corregir un problema, prevenir su ocurrencia en el futuro y asegurar que el suceso se registra.
- Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias sea de fácil acceso
- Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- Agilizar los procesos de resolución para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- Informar a los usuarios sobre acciones y decisiones sobre la gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias.
- Informar a la Gerencia General sobre la gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias con recomendaciones para la mejora.
- Suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los distintos servicios del Banco.
- Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

5.2. Funcionarios en contacto con los clientes e integrantes de áreas de resolución

- Cumplir con el proceso de gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias definido por la organización:
 - Registro de cada incidente recibido en el SGR completando correctamente cada campo de acuerdo al Manual de Usuarios del SGR - Anexo “SGR - Manual de Usuario”
 - Cumplimiento de los plazos de resolución
 - Documentación y seguimiento de los casos ingresados o asignados a su nombre
 - Implementación y registro de acciones para corregir un problema
- Ser consciente de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de quejas, consultas, reclamos y sugerencias
- Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los Clientes que presentan reclamos, quejas, consultas y sugerencias
- Informar al área de Servicio al Cliente – Atención de Reclamos, Marketing y Calidad de aquellos reclamos, quejas, consultas y sugerencias que tienen un alto impacto para la organización (por la temática y/o por tratarse de clientes con exposición pública).

5.3. Clientes

Los clientes de Santander Uruguay pueden presentar los reclamos, quejas, consultas y sugerencias referidos a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Deberá suministrar los datos que permitan identificarlo y de tratarse de un reclamo, si corresponde, la documentación que sustenta el mismo.

En caso que el Banco no solucione el problema dentro de los plazos previstos según la Circular 2016 del Banco Central del Uruguay, o entienda que el mismo es injustificado y así lo informe por escrito, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS (SGR)

Sistema de Gestión de Reclamos es un software que le permite a nuestra Institución el manejo de todo el proceso de atención de reclamos, quejas, consultas y sugerencias a través del registro de diferentes tipos de incidentes provenientes de los diferentes clientes de la Organización.

Todo funcionario que tenga contacto por cualquier vía con clientes debe tener instalado y operativo el SGR.

Cada incidente registra un conjunto de datos básicos (fecha y hora de ingreso, técnico y número identificador), datos del cliente, motivo del incidente, detalles y documentación de respaldo.

Aparte de los datos de entrada, los incidentes también irán incorporando información a medida que se trabaje sobre los mismos hasta que se concluya su procesamiento (esta información será anexada en forma de Comentarios).

Esta aplicación permite realizar la consulta y seguimiento del estado en que se encuentra cada incidente permitiendo determinar tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio.

6.1. Motivos

El sistema permite seleccionar el motivo por el que se genera el incidente de una lista organizada por producto. Al seleccionar un motivo se carga automáticamente el nombre de producto al que corresponde dicho motivo y se asigna al Sector de resolución.

6.2. Plazos de Resolución (SLA)

Por normativa del Banco Central del Uruguay (Circular 2016), en el caso de los reclamos, si no puede ser solucionado en forma inmediata el plazo de resolución no debe ser mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del incidente. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. Los casos excepcionales a estos tiempos, son aquellos en que sea necesaria la intervención de instituciones del exterior.

7. PROCESO

Los clientes deben tener acceso a la información sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas, consultas y sugerencias. Esta información esta publicada en la página web de nuestra Institución.

7.1. Recepción

El Banco pone a disposición del cliente diversos medios para presentar su reclamo, queja, consulta o sugerencia:

- Línea Exclusiva: **132 (de 10:00 a 18:00 hrs.)**
- A través de nuestra web: **www.santander.com.uy**
- En Supernet, a través de Atención de Reclamos
- Personalmente, en cualquiera de nuestras sucursales, depositando su queja o sugerencia en los buzones dispuestos a este fin, presentando una carta o informándolo verbalmente a alguno de nuestros ejecutivos.

Cualquiera sea la opción elegida para presentar el reclamo, queja o sugerencia, el cliente deberá informar al Banco:

- Nombre completo y/o Razón Social de la empresa.
- Cédula de Identidad y Número de cuenta/Tarjeta
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.

De tratarse de un reclamo, si corresponde, deberá suministrar adicionalmente:

- Documentos que sustentan el reclamo.
- Solución que desea obtener

Se deberá contar con toda la información y documentación necesaria para el análisis al momento de cargar efectivamente un reclamo.

7.2. Registro

Cualquiera sea la vía elegida por el cliente para presentar el reclamo, queja o sugerencia se deberá generar un incidente en el SGR al momento de la recepción del mismo, detallando toda la información necesaria para la gestión del mismo.

En el caso de los reclamos, una vez registrado el incidente, el sistema emite la Carta de Recepción la cual se envía automáticamente a la dirección de correo electrónico anotada por el cliente. En caso de que el cliente no tenga correo electrónico, se deberá informar al cliente el número de reclamo ingresado, con el cual puede hacer su correspondiente seguimiento.

7.3. Resolución y cierre del incidente

Cuando se trata de un reclamo, que no tenga respuesta inmediata, se deberá notificar la resolución al cliente, ya sea a favor del banco o del cliente, por escrito o llamada grabada.

Antes de contactar al cliente es necesario verificar que la solución esta implementada.

Cuando se trata de una queja o sugerencia generalmente no es posible darle una solución inmediata al cliente debido a la temática de las mismas, sin embargo Servicio al Cliente – Atención de Reclamos informará vía mail a los encargados de las áreas involucradas copiando a Marketing (imagen corporativa) y Calidad (Calidad de servicio) para que sean tomadas en cuenta.

7.4. Verificación del Cierre de los incidentes

Servicio al Cliente – Atención de Reclamos deberá realizar un seguimiento de los incidentes cerrados y controlar que se hayan implementado las soluciones al problema.

En caso de detectar incidentes cerrados como resueltos que no superen el control se deberá notificar al Gerente de la Línea de Negocios.

8. CONTROLES SOBRE GESTIÓN

8.1. Responsables de los Sectores

Los responsables de los sectores deberán verificar el estado de los incidentes asignados a su sector asegurando que se gestionen dentro de los plazos estipulados

8.2. Servicio al Cliente – Atención de Reclamos

Servicio al Cliente – Atención de Reclamos debe realizar diariamente un monitoreo de los incidentes ingresados y cerrados (a efectos de detectar errores que no permitan su correcta gestión) y próximos a vencer (a efectos de promover que se regularicen a la brevedad).

Los incidentes deben ser analizados para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual.

Se atenderán los requerimientos que los organismos de regulación locales puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones en los plazos que estos determinen.

8.3. Seguimiento de satisfacción

Servicio al Cliente – Atención de Reclamos conjuntamente con el área de Calidad seleccionará una muestra de clientes para verificar el grado de satisfacción con la resolución a su reclamo.

8.4. Reportes

Servicio al Cliente – Atención de Reclamos deberá elaborar reportes de los números de incidentes registrados por motivo, cliente, plazos de resolución, pendientes, canal de ingreso, etc. Los mismos deberán ser remitidos a la Gerencia General.