

Atención de Reclamos Procedimiento

RELEVAMIENTO DE PROCESOS

Objetivo: Asegurar que los reclamos de clientes sean atendidos y respondidos en tiempo y forma, cumpliendo con la normativa vigente en la materia dictada por el Banco Central del Uruguay.

Entrada: Reclamo por parte de un cliente por las vías existentes

Salida: Envío de respuesta al cliente en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en el procedimiento detallado a continuación.

Participantes del Proceso: Responsable de Atención de Reclamos, Dpto. Legal, RM del cliente reclamante y Área del Servicio al que reclamo hace referencia.

Responsable del Proceso: Responsable de Atención de Reclamos

Cliente

Procede a formular la reclamación de servicios vía:

- a) a través de la página web de Banque Heritage <https://www.heritage.com.uy/>
- b) a través de Homebanking
- c) formulario físico
- d) correo electrónico a la casilla AtenciondeReclamos@heritage.com.uy

La información a completar en el caso c) deberá contener como mínimo, nombre de la persona, número de cuenta, descripción de la reclamación, número de veces que ha realizado similares reclamaciones.

Responsable de Atención de Reclamos

Se recibe la misma por las vías mencionadas anteriormente, en los casos a y b le llega una notificación electrónica a su casilla de correo indicando la existencia de un nuevo reclamo con su respectivo número de identificación. En caso c) la misma se presenta en mano quién deberá entregar recibo indicando fecha y hora de recibido el mismo.

En cualquiera de las formas de ingreso, la reclamación es revisada por el responsable designado, quien determina:

- si los datos son completos y suficientes
- a qué producto del Banco corresponde la reclamación
- qué sector del Banco es responsable de dicho producto

La reclamación es enviada por el responsable designado o su sustituto al Departamento correspondiente vía expediente electrónico (LAG/RM).

Departamento Consultado

	Atención de Reclamos Procedimiento

El Departamento/Sector correspondiente analiza la reclamación y determina si la información es suficiente o debe ser ampliada.

En caso que la información suministrada sea suficiente, el sector informa al responsable quien propondrá una respuesta al cliente y la enviará a Cumplimiento. Posteriormente consultará con el Departamento Legal y el área comercial, para así obtener la respuesta final al cliente.

En el caso que la información deba ser ampliada, la reclamación volverá al responsable designado quien se pondrá en contacto con el cliente para completar la información faltante.

Departamento Legal y Comercial

El Departamento Legal y el área comercial analizan la respuesta propuesta y si están de acuerdo con la misma y no existen implicancias, le enviará su visto bueno a Cumplimiento.

Responsable designado

El responsable designado enviará por escrito (vía informática) para su envío al cliente

CONTROLES

→ En caso de atraso significativo en alguna respuesta, RM hace 2do. reclamo.

TIEMPO DE LOS PROCESOS

El plazo estimado de respuesta no podrá ser mayor a 15 días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo y, siempre que la naturaleza del mismo así lo amerite, podrá prorrogarse por única vez por otros 15 días corridos.

En caso de 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 este sentido.