

# Manual de Atención a Clientes

## Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.



**2023**

---

## Contenido

<b>I. OBJETIVO</b> .....	3
<b>II. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>III. COMPROMISO CON LOS CLIENTES</b> .....	3
<b>IV. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN</b> .....	4
<b>V. PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES</b> .....	4
- <b>Recepción</b> .....	4
- <b>Registración</b> .....	5
- <b>Plazos, Resolución y Cierre</b> .....	5
<b>VI. RESPONSABLES</b> .....	5
<b>VII. CONTROL DE GESTIÓN</b> .....	5

## **I. OBJETIVO**

El procedimiento tiene por finalidad establecer un marco de referencia que contribuya a la adecuada atención de consultas, reclamos, quejas y sugerencias de los clientes de Zurich Santander.

## **II. INTRODUCCIÓN**

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Zurich Santander de utilizar como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al cliente, así como la calidad del servicio brindado.

Zurich Santander se conducirá diligentemente en su relación con los clientes.

El procedimiento establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que deberá seguir Zurich Santander. Ello no obstaculiza el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios entre Zurich Santander y sus clientes.

Asimismo, el presente procedimiento implica el compromiso de Zurich Santander de adecuar su conducta y la de su personal, a las reglas incluidas en él y a cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio de sus clientes. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al cliente, haciéndole saber cómo debe esperar que Zurich Santander actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

## **III. COMPROMISO CON LOS CLIENTES**

Zurich Santander asume con los clientes los siguientes compromisos:

- a) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad;
- b) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error;
- c) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes de acuerdo con los usos y costumbres del negocio;
- d) Informar sobre las principales características de los productos o servicios contratados, incluyendo riesgos cubiertos, las exclusiones más relevantes y mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros, mediante una forma de comunicación efectiva distinta de la póliza;
- e) Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que se brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.

- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes y para la gestión de reclamos por siniestros; y,
- g) No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora.

#### IV. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Zurich Santander se compromete brindar información a sus clientes en las distintas etapas de la relación contractual, respecto a los compromisos que asume la institución con relación al buen funcionamiento de sus productos y servicios y los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el cliente, Zurich Santander tratará la información personal del cliente con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia

Zurich Santander se compromete a mantener en sus locales, a disposición de los posibles clientes, copia de las pólizas vigentes, cláusulas adicionales y anexos que hayan sido debidamente comunicadas a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay. A su pedido, se les entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de dichos documentos dejando además a disposición de los clientes una versión en formato digital en [www.zurichsantander.com.uy](http://www.zurichsantander.com.uy).

Asimismo, el Código de Buenas Prácticas estará a disposición de sus clientes para su consulta en el local de la institución, sito en la calle Américo Ricaldoni 2509.

#### V. PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES

##### - Recepción

Zurich Santander pone a disposición de los clientes diversos medios para la presentación de su consulta, reclamo, queja o sugerencia:

- Línea de atención telefónica: **24 800 800** (Lunes a Viernes de 09:00 hs. a 17:00 hs.)
- A través de nuestra web: [www.zurichsantander.com.uy](http://www.zurichsantander.com.uy)
- Correo electrónico: [clienteszs@santander.com.uy](mailto:clienteszs@santander.com.uy)
- Personalmente, en sus oficinas sito en Dr. Américo Ricaldoni 2509 en el horario de atención al público de 10:00 hs. a 17:00 hs.

Cualquiera sea la opción elegida el cliente deberá informar a Zurich Santander su nombre completo, cédula de identidad, datos de contacto (número de teléfono y correo electrónico) así como la descripción y/o argumento que sustenta su consulta, queja, reclamo o sugerencia.

Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el plazo de respuesta.

#### - **Registración**

Recepcionada la consulta, queja, reclamo o sugerencia del cliente directamente por Zurich Santander, la compañía procederá a realizar su registro interno que permita un adecuado tratamiento, seguimiento y monitoreo del mismo.

#### - **Plazos, Resolución y Cierre**

Si la consulta, queja, reclamo o sugerencia no puede ser respondida en forma inmediata, se informará el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado el reclamo.

Si llegado el caso, se necesitara mayor plazo para dar una respuesta, se informará al cliente el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta.

Se deberá informar por escrito al cliente - ya sea por nota o correo electrónico - el resultado del reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la por Zurich Santander ante cada punto reclamado. En caso de que Zurich Santander entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

## **VI. RESPONSABLES**

Los incidentes serán atendidos y registrados por el área de Servicio al Cliente quienes realizarán un monitoreo y análisis que permitan identificar el problema.

A efectos de su resolución, los mismos podrán ser asignados a los diferentes sectores de Zurich Santander, dependiendo de la causa asociada, quienes serán responsables por su resolución.

Dicha resolución será informada al cliente a través de medios escritos.

## **VII. CONTROL DE GESTIÓN**

Mensualmente, Zurich Santander realizará un seguimiento detallado de los incidentes reportados, relevando sus causas y dando seguimiento a las mismas en un Comité interno para su análisis.

## FORMULARIO DE RECLAMOS

---

### Datos del cliente

Nombre:

Cédula de identidad:

Dirección:

Teléfono / Celular:

Email:

**MOTIVOS QUE ORIGINAN EL RECLAMO Y SI ES EL CASO, SOLUCION QUE ESPERA DE ZURICH SANTANDER SEGUROS URUGUAY S.A.**

**Firma del cliente:**

**Aclaración:**

**NOTAS O COMENTARIOS DEL FUNCIONARIO:**

**Firma del funcionario:**

**Aclaración:**

### RESPUESTA AL PRESENTE RECLAMO:

*Zurich Santander Seguros Uruguay S.A. responderá en forma escrita al presente reclamo en un plazo no mayor a 15 días corridos desde la fecha de presentación de este formulario. Si la naturaleza del reclamo así lo amerita el plazo podrá prorrogarse por única vez por 15 días corridos adicionales, lo cual Zurich Santander Seguros Uruguay S.A. informará por escrito indicándole las razones de dicha prórroga.*

*Vencidos estos plazos, el cliente podrá realizar el reclamo directamente ante el Banco Central del Uruguay.*

Declaro haber recibido copia del presente documento:

**ZURICH SANTANDER SEGUROS URUGUAY S.A. SE ENCUENTRA SUPERVISADA POR EL BANCO CENTRAL DEL URUGUAY, POR MAS INFORMACIÓN DIRIGIRSE A [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)**