



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS de CLIENTES de FAR
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

En cumplimiento del Art. 86.6 de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros del BCU, las entidades aseguradoras y reaseguradoras deben implementar un procedimiento para la atención de reclamos de sus clientes.

Este procedimiento se seguirá en los casos en que un reclamo no sea solucionado en forma inmediata a favor del cliente o el cliente no esté satisfecho con dicha solución.

Este procedimiento no aplica para la gestión de siniestros

Para ello:

- 1) Se habilita la posibilidad de presentar reclamo por escrito en Burgues 3170, dejando a disposición del cliente formulario a completar con el reclamo o queja y nota que detalla el trámite a seguir.
- 2) Se agrega correo reclamosyquejas@farseguros.com.uy con el fin de recibir reclamo vía mail, habilitando dicho correo desde la web (www.farseguros.com.uy), con el fin de permitir acceso al formulario
- 3) Una vez recepcionado el reclamo, por funcionario de la Compañía se entregará al cliente confirmación de recibido con fecha y n° de reclamo (reclamo 00../año) (en caso de formulario o carta)
- 4) Para los reclamos recibidos por mail, se confirmará en automático su lectura.
- 5) El mismo día de recepcionado se entrega al “Responsable de atención de reclamos” quien deberá responder por escrito en un plazo máximo de 15 días, con una prórroga de otros 15 días cuando sea necesario una investigación más exhaustiva o requiera de informes técnicos fuera de la Compañía, debiendo informarse por escrito al cliente de dicha prórroga, explicando los motivos. Para los reclamos que requieran informes desde el exterior se podrá prorrogar por otros 15 días, manteniendo informado al cliente de dicha situación.
- 6) Se informará por escrito al cliente – por nota o correo electrónico, el resultado del reclamo, basando la respuesta en lo actuado por la compañía en cada punto. Cuando se entienda que el reclamo es injustificado, igualmente se informará el motivo de la no atención del mismo y de la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros, en caso de disconformidad con la decisión adoptada.