

Global Family Advisors S.A.

Gestión de Reclamos y Quejas

Junio 2019

1. PREAMBULO

El siguiente documento se confecciona de acuerdo con lo exigido por el Banco Central del Uruguay y se mantendrá a disposición de los clientes.

2. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos y quejas de los clientes de Global Family Advisors S.A. (en adelante, "GFA") a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

El procedimiento de gestión de quejas y reclamos debe ser:

- Rápido. Actuar a tiempo permite en muchos casos recuperar el servicio y minimizar al máximo el perjuicio para el cliente.
- Amigable. El cliente debe percibir que harán todo lo posible por resolverlo a la brevedad.
- A fondo. Ir a fondo significa hasta el final del problema. Averiguar las causas y solucionarlas, para finalmente comunicarle al cliente que su problema no se va a repetir porque se han tomado las medidas adecuadas para prevenirlo en el futuro. Esto último es lo que hará que el cliente vuelva a confiar en la compañía. No sólo en que son capaces de responder ante los problemas, sino en que son capaces de prevenirlos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Quejas: toda denuncia de carencias en la prestación de un servicio, mala atención, problemas de comunicaciones u otros problemas de similares características que no está relacionado con un producto en particular y que no tiene una solución posible a corto plazo. Las quejas 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.

4. RESPONSABLES

Un empleado jerárquico será designado por el Directorio de la institución como responsable por:

- Procurar un mejor relacionamiento con los clientes y velar por sus intereses asegurando la atención y respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias presentados.
- Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Mantener el sistema de registro de reclamos, quejas y sugerencias (SGR) de manera eficaz y eficiente
- Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias sea de fácil acceso
- Informar a los usuarios sobre acciones y decisiones sobre la gestión de reclamos y quejas
- Informar al Directorio sobre la gestión de reclamos y quejas con recomendaciones para la mejora.
- Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

5. PROCESO

5.1. Recepción. GFA pone a disposición del cliente diversos medios para presentar su reclamo y queja:

Reclamos y quejas:

- Línea: 26005612 (de 10:00 a 17:00 hrs.)
- Email: gfa@gfa.com.uy o bvincent@gfa.com.uy
- Personalmente, en Rostand 1567 – PB, presentando una carta o informándolo verbalmente a alguno de nuestros empleados.

Cualquiera sea la opción elegida para presentar el reclamo o queja, el cliente deberá informar a la institución:

- Nombre completo y/o Razón Social de la empresa. - documento de Identidad
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.
- Solución que desea obtener

5.2. Formación de expediente

Cualquiera sea la vía elegida por el cliente para presentar el reclamo o queja se deberá generar un expediente al momento de la recepción de este, detallando toda la información necesaria para la gestión del mismo. En el caso de los reclamos, una vez iniciado el expediente, se deberá informar al cliente (impresa o por correo) a modo de comprobante de acuerdo a lo estipulado por el Banco Central del Uruguay (constancia de recepción del reclamo con fecha y hora del mismo, con el cual el cliente puede hacer su correspondiente seguimiento). GFA cuenta con cinco días corridos a partir de la fecha de recepción del reclamo para enviar dicha notificación.

5.3. Resolución y cierre del expediente

Cuando se trata de un reclamo, de acuerdo con lo estipulado en la normativa del Banco Central del Uruguay, se deberá notificar la resolución al cliente, ya sean a favor de GFA o del cliente.

En caso de que hayan transcurrido más de 48 horas desde que el cliente realizó el reclamo, deberá notificarse la resolución por escrito. Antes de contactar al cliente es necesario verificar que la solución está implementada.

Cuando se trata de una queja generalmente no es posible darle una solución inmediata al cliente debido a la temática de las mismas, sin embargo el funcionario responsable deberá realizar un seguimiento de los expedientes cerrados y controlar que se hayan implementado las soluciones al problema. 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.

Una vez recibido formalmente el reclamo, GFA dispone de quince días corridos para informar de su resolución al cliente. Dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, en cuyo caso GFA informará por escrito al cliente los motivos de la prórroga. En caso de que la investigación del reclamo requiera necesariamente la participación de instituciones del exterior, GFA podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, en cuyo caso se comunicará al cliente la fecha estimada de respuesta.

En caso de que GFA no solucione el reclamo dentro de los plazos previstos anteriormente o en caso de disconformidad con la resolución adoptada, el cliente podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay.

6. REPORTES

El funcionario responsable 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 al Directorio.