



**Banco de la  
Nación Argentina**

Sucursal Montevideo – Uruguay

# Manual de Gestión de Reclamos, Consultas y Sugerencias



## 1. Objetivo

El presente documento se confecciona siguiendo las exigencias establecidas por el Banco Central del Uruguay y será puesto a disposición de los clientes.

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

## 2. 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.

**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.

## 3. Estructura y Responsabilidades

### 3.1. Funcionarios en contacto con los clientes

- Cumplir con el proceso de gestión de reclamos, consultas y sugerencias definido por la organización.
- Ser consciente de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de consultas, reclamos y sugerencias.
- Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los Clientes que presentan reclamos, consultas y sugerencias.
- Informar al encargado de Atención de Reclamos aquellos reclamos, consultas y sugerencias que tienen un alto impacto para la organización (por la temática y/o por tratarse de clientes con exposición pública).



### **3.2. Funcionario encargado de 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, 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, consultas y sugerencias.
- Mantener el sistema de registro de reclamos, consultas y sugerencias (SGR) de manera eficaz y eficiente.
- Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, 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, consultas y sugerencias.
- Informar a la Gerencia General sobre la gestión de reclamos, 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.

### **3.3. Clientes**

Los clientes pueden presentar los reclamos, 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.

## 4. Canales

Para hacernos llegar reclamos, inquietudes o sugerencias se ponen a disposición los siguientes canales:

**En forma personal:** con el responsable del Servicio de Atención de Reclamos, Sr. Horacio Cazabonnet (\*).

**Vía postal:** al Servicio de Atención de Reclamos, Banco de la Nación Argentina, Sr. Contador, Juan Carlos Gómez 1372, Código Postal 11000, Montevideo, Uruguay (\*).

**Vía electrónica:** mediante e-mail dirigido al Servicio de Atención de Reclamos, casilla de correos atencióncliente@bna.com.uy (\*).

**Internet:** en nuestro sitio, [www.bna.com.uy](http://www.bna.com.uy) (\*).

(\*) En todos los casos se deberá adjuntar el formulario de Presentación de Reclamos, al que podrá acceder en forma personal en nuestra Sucursal o ingresando a nuestro sitio web en internet. Dicho formulario se incorpora al presente manual como Anexo 1.

## 5. Procedimiento

A continuación se describe el procedimiento a seguir una vez que se recibe un reclamo:

- El reclamo debe ser atendido prontamente y si no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la Sucursal entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la Sucursal.
- El contenido del impreso, incluye una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, en caso que la Sucursal no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.
- En todos los locales de la Sucursal donde se atiende al público, los Clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página web de la Sucursal, entre otros medios que ésta determine.
- Se entregará al Cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificatorio.



- Se informará al Cliente, al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Dicho plazo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al Cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.
- El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día de su vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Sucursal 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.
- La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del Cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.
- La respuesta escrita que la Sucursal brinde al Cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.
- En caso que la Sucursal entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al Cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad que tiene el Cliente de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.



Anexo 1: formulario

		<b>RECLAMOS DE LA CLIENTELA</b>	
Agencia Montevideo		Fecha <input type="text"/>	Nro. <input type="text"/>
<b>DATOS DE IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE</b>			
Apellidos (*)	<input type="text"/>		
Nombres (*)	<input type="text"/>		
Razon Social (*)	<input type="text"/>		
Tipo de Documento (*)	<input type="text"/>		
Domicilio Real (*)	<input type="text"/>		
Localidad (*)	<input type="text"/>	Código Postal	<input type="text"/>
Teléfono (*)	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
email	<input type="text"/>		
Adjunta documentación al reclamo		si <input checked="" type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>
<b>DETALLE DE DOCUMENTACION ADJUNTA</b>			
<input type="text"/>			
Medio de Recepción del Reclamo		<input type="text"/>	
<b>DESCRIPCION DEL RECLAMO</b>			
<input type="text"/>			
Ingrese el medio por el cual desea recibir la respuesta		<input type="text"/>	
Datos del medio a recibir respuesta		<input type="text"/>	
<b>Notas: (*) Campos que deben ser completados obligatoriamente</b> El reclamo no será cursado en el caso que los campos obligatorios no hayan sido completados			
<b>El plazo de respuesta al cliente no será mayor a 15 días corridos desde la fecha de presentación. Dicho plazo será prorrogable por única vez por otros 15 días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento si éste no fuera en un día hábil.</b>			
<b>El seguimiento del presente reclamo será mediante el número asignado al mismo</b>			
Fecha ingreso	Firma Reclamante	Firma Funcionario	