

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Integración AFAP S.A. comunica los medios por los cuales puede una persona presentar un reclamo, de acuerdo a lo establecido por el Banco Central del Uruguay en la Circular N° 2.174 del 07 de marzo de 2014, según su comodidad y elección:

En cualquier Sucursal de INTEGRACION AFAP.

- El reclamante deberá presentar su reclamo en forma personal en Casa Central o en cualquiera de nuestras Sucursales, donde un **Auxiliar de Oficina Comercial o al Auxiliare de Atención al Cliente o Auxiliar Encargado de Sucursal** registrará los datos necesarios a través de una solicitud en formato electrónico.

El reclamo deberá contener:

- N° reclamo
 - Lugar, fecha y hora del reclamo.
 - Datos personales del interesado:
 - o Nombre
 - o Apellido
 - o Documento de Identidad
 - o Fecha de Nacimiento
 - o Dirección
 - o Celular o Teléfono
 - o E-mail
 - Motivo del reclamo.
 - Firma del Reclamante
- Posteriormente se entregará al reclamante un ejemplar impreso de su reclamo (en caso que el reclamante lo solicite).

El documento contendrá número de reclamo, así como fecha y hora de realizado el mismo, el plazo de respuesta y la firma del funcionario que recepcionó el reclamo.

A través del sitio web de INTEGRACION AFAP.

- **Los clientes podrán ingresar a nuestra dirección electrónica**
<https://www.integracionafap.com.uy> y podrán visualizar el botón “TU OPINIÓN NOS INTERESA”.

Seleccionada esta opción el sistema le presentará este instructivo y la opción para Seleccionar la Sección, donde deberá elegir “Comercial” (única opción) y en Categoría deberá seleccionar la opción “Reclamo”.

El reclamante deberá consignar los datos necesarios para formalizar su reclamo, así como el objeto del mismo, a saber:

- N° reclamo
- Lugar, fecha y hora del reclamo.
- Datos personales del interesado:
 - o Nombre
 - o Apellido
 - o Documento de Identidad
 - o Fecha de Nacimiento

INTEGRACION AFAP S.A.

Línea Gratuita: 0800 2900 – Línea Colectiva: 2402 3707 SMS/WathsApp: 09200 2900
reclamos@integracionafap.com.uy – solucion@integracionafap.com.uy - www.integracionafap.com.uy

- Dirección
- Celular o Teléfono
- E-mail

- Motivo del reclamo.

• Registrados los datos, se le enviará un e-mail de confirmación a la casilla de correo electrónico registrada, con un link a través del cual podrá consultar el estado de su reclamo en forma automática las veces que desee.

Adicionalmente si el reclamante no tuviera e-mail, un Auxiliar de Atención al Cliente de INTEGRACION AFAP se comunicará con el reclamante vía telefónica, en día y hora hábil, con el objeto de confirmar sus datos, la confirmación de la recepción en la cual constará fecha y hora del reclamo y le proporcionará el número de reclamo como constancia del registro, con el cual el Afiliado podrá efectuar las consultas necesarias, así como el plazo de respuesta.

En caso que el reclamante no fuera cliente de INTEGRACION AFAP, en cualquiera de las opciones previstas, se le requerirá asistir personalmente a Casa Central o a la Sucursal más próxima, a efectos de corroborar sus datos e identidad.

Plazos

INTEGRACION AFAP tendrá un plazo de 15 días corridos a partir de su reclamo para contestar el mismo.

En el caso de requerir más plazo, se podrá contar con una prórroga de 15 días corridos adicionales, lo cual le será oportunamente informado por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

El reclamante recibirá la respuesta:

a) Escrita donde constará la información de todo lo actuado por INTEGRACION AFAP ante cada punto reclamado.

b) O telefónica (la cuál será grabada cumpliendo con los requisitos de: integridad, disponibilidad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad), donde constará la información de todo lo actuado por INTEGRACION AFAP ante cada punto reclamado. En el caso de respuesta telefónica, si el reclamante lo solicita se deberá expedir una respuesta escrita.

Si INTEGRACION AFAP entiende que el reclamo es injustificado se informará al reclamante fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central el Uruguay (BCU), en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

El reclamante también podrá presentar su reclamo ante el BCU en caso que la solicitud no sea atendida por la institución dentro de los plazos previstos.

Asimismo, para determinados reclamos, INTEGRACION AFAP podrá solicitar la correspondiente denuncia policial para poder acceder a información en poder de terceros, o la asistencia personal del reclamante, así como documentación que respalde el reclamo que está haciendo.

INTEGRACION AFAP S.A. es una Administradora de Fondos de Ahorro Previsional, supervisada por la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central el Uruguay.

Por más información es posible acceder a la página web del BCU: www.bcu.gub.uy.

INTEGRACION AFAP S.A.

Línea Gratuita: 0800 2900 – Línea Colectiva: 2402 3707 SMS/WathsApp: 09200 2900

reclamos@integracionafap.com.uy – solucion@integracionafap.com.uy - www.integracionafap.com.uy