

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

INTEGRACION AFAP S.A. comunica los medios por los cuales puede una persona puede 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 Casa Central o Sucursal de INTEGRACION AFAP S.A.

- El reclamante deberá presentar su reclamo en forma personal en Casa Central o en cualquiera de nuestras Sucursales, donde podrá llenar un formulario pre impreso, disponible al público en general (y luego entregándose a un funcionario de Atención al Cliente) o si lo desea un funcionario de Atención al Cliente 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
 - Firma del funcionario de Atención al Cliente que recepcionó el Reclamo.
- Posteriormente se entregará al reclamante una copia impresa 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 en la página principal habrá una sección identificada como "RECLAMOS" con un link que lleva al formulario on line para realizar el reclamo y un link para descargar el Procedimiento de Reclamos.

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

- **N° reclamo (Automático)**
- **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**

INTEGRACION AFAP S.A.

Línea Gratuita: 0800 2900 – SMS / WhatsApp: 09200 2900

Web: www.integracionafap.com.uy – E-mail: reclamos@integracionafap.com.uy

- 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 las veces que desee.

Adicionalmente si el reclamante no tuviera e-mail, un Auxiliar de Atención al Cliente de **INTEGRACION AFAP S.A.** 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.

Solución inmediata del reclamo: Serán aquellos reclamos que puedan ser solucionados en el momento, los cuales no se registrarán por el presente Procedimiento de Reclamos.

Reclamo incompleto: En caso de que al momento de presentar el Reclamo, el interesado no adjuntara la documentación necesaria, se le dará un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de la recepción del mismo, a los efectos de que presente los documentos requeridos con indicación de que, si así no lo hiciera, se entenderá que ha desistido en su Reclamo. En caso de enviar los documentos por correo electrónico deberá hacerlo a solucion@integracionafap.com.uy con el asunto "Reclamo" y el documento de identidad del reclamante.

En caso que el reclamante no fuera cliente de INTEGRACION AFAP S.A., 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 de identidad.

Plazos

INTEGRACION AFAP S.A. 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 S.A.** 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 S.A.** ante cada punto reclamado. En el caso de respuesta telefónica, si el reclamante lo solicita se deberá expedir una respuesta escrita.

El responsable de dar respuesta a los reclamos presentados ante **INTEGRACION AFAP S.A.**, es el Gerente Comercial de **INTEGRACION AFAP S.A.**

Si **INTEGRACION AFAP S.A.** 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 S.A.** 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 – SMS / WhatsApp: 09200 2900

Web: www.integracionafap.com.uy – E-mail: reclamos@integracionafap.com.uy