

CONTENIDO

- **Relacionamiento con clientes**
 - Principios y valores que orientan las relaciones con clientes
- **Información y comunicación con clientes**
- **Comunicaciones con clientes**
 - Sitio en internet
 - Correo electrónico
 - Teléfono fijo
- **Atención de consultas y sugerencias**
- **Atención de reclamos**

MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Relacionamiento con clientes

Principios y valores que orientan las relaciones con clientes

La institución brindará toda la información que disponga en relación a sus servicios en forma clara, concreta y asequible a la comprensión del cliente. La empresa garantiza que la publicidad y campañas promocionales que desarrolle no inducen a error o engaño respecto a los servicios anunciados.

- **Debida Diligencia**
Las consultas, sugerencias y reclamos presentados por los clientes serán respondidos dentro de los establecidos por la normativa bancocentralista. El servicio se prestará con la máxima competencia y atención que se requiera.
- **Confidencialidad**
La institución mantendrá reserva respecto a la información y documentación proporcionada por los clientes.
- **Respeto**
La institución brindará a los clientes un trato digno, cordial y tolerante, poniendo en práctica el principio de trato justo, sin importar raza, religión, edad, género, orientación sexual, estado civil, nivel socio-económico, condición física o mental, filiación política o sindical, etc.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON CLIENTES

Comunicaciones con clientes

Las comunicaciones con clientes pueden efectuarse a través de los siguientes canales habilitados:

- **Sitio en internet**
La institución dispone de una página web (www.capitas.uy) en la que se difunde información general de la empresa y sus servicios, y en donde los clientes pueden realizar las siguientes acciones:
- **Solicitantes**
 - Simular préstamos.
 - Ingresar solicitudes de préstamo.
 - Realizar consultas, sugerencias y reclamos sobre los servicios de la empresa.
- **Correo electrónico:** info@capitas.uy
- **Teléfono fijo:** 27058264

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Atención de consultas

Los clientes pueden realizar consultas a través de los siguientes canales:

- **Sitio en internet**
Ingresando al sitio web de la empresa en el espacio "Contacto". Para ello completan y envían el formulario electrónico que aparece en la página.
Se les requiere completar los siguientes datos:
 - Nombre y Apellido.
 - Email.
 - Teléfono.
 - Mensaje.**Nota:** El formulario no puede ser enviado sin completar los datos requeridos.
Atención al Cliente responde las inquietudes por correo electrónico dentro de un plazo máximo de 48 hrs.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Correo electrónico**
Enviando un correo electrónico a la dirección de la empresa. Atención al Cliente responde las inquietudes por correo electrónico dentro de un plazo máximo de 48 hrs.
- **Atención telefónica**
Comunicándose al número telefónico de la empresa. Atención al Cliente responde las inquietudes al momento del llamado.

Atención de sugerencias

Los clientes pueden realizar sugerencias ingresando al sitio web de la empresa en el espacio "Contacto". Para ello completan y envían el formulario electrónico que aparece en la página.

Se les requiere completar los siguientes datos:

- Nombre y Apellido.
- Email.
- Teléfono.
- Mensaje.

Nota: El formulario no puede ser enviado sin completar los datos requeridos.

Atención al Cliente responde las inquietudes por correo electrónico dentro de un plazo máximo de 48 hrs.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Reclamos de clientes

- **Definición**
Se entenderá por reclamo el planteo de queja que realice un cliente, presentado por escrito y ante personal competente en la materia, respecto de los servicios brindados por la empresa.
- **Procedimiento para la recepción de reclamos**
 1. **Ingreso de reclamos**
Los clientes pueden presentar sus reclamos ingresando al sitio web de la empresa en el espacio "Contacto". Para ello completan el formulario electrónico que aparece en la página.
Se les requiere completar los siguientes datos:
 - Nombre y Apellido.
 - Email.
 - Teléfono.
 - Mensaje.

Nota: El formulario electrónico no puede ser enviado sin completar los datos requeridos.
 2. **Recepción de reclamos**
Diariamente, Atención al Cliente descarga los reclamos recibidos del sitio web de la empresa e informa a los clientes sobre su recepción efectiva (constancia de recibo) y los procedimientos establecidos para su tratamiento.
Los reclamos son respaldados en la base de datos de Cápitás, dentro de la carpeta electrónica "Reclamos" (importación manual de archivos). Adicionalmente, y a modo de contingencia, se imprimen y archivan en una carpeta física.
 3. **Análisis de reclamos**
Atención al Cliente analiza los planteos realizados por los clientes. Para ello, recopila sus datos y antecedentes respecto al uso de los servicios de la empresa. Los reclamos recibidos se procesan dentro de un plazo máximo de 15 días. En caso de ser necesario, es posible hacer uso de una prórroga de 15 días adicionales, instancia que debe ser informada al cliente.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4. Resolución de reclamos

En caso que Atención al Cliente no logre por sí sola resolver las quejas recibidas, eleva los casos al Directorio, con toda la información recabada y su opinión al respecto. Si los reclamos no pueden ser resueltos dentro del plazo previsto, se informa al cliente la necesidad de utilizar una prórroga de hasta 15 días adicionales.

5. Notificación a los clientes

Una vez resueltos los planteos, Atención al Cliente notifica a los clientes por correo electrónico las resoluciones adoptadas.

En caso de que dichas resoluciones sean a favor de la institución, y los clientes no las compartan, pueden presentarse al Banco Central del Uruguay y manifestar su disconformidad al respecto.

6. Archivo de reclamos

Los reclamos recibidos, las notificaciones enviadas y la documentación que fundamenta las resoluciones adoptadas se respaldan en formato PDF en la base de datos de Cápitás, dentro de la carpeta electrónica "Reclamos" (importación manual de archivos). Adicionalmente, y a modo de contingencia, se imprimen y archivan en una carpeta física.

7. Información estadística

Atención al Cliente mantiene un registro estadístico de los reclamos recibidos e informa mensualmente al Directorio lo siguiente: cantidad recibida, motivos de las quejas, resoluciones adoptadas (a favor de la institución, a favor del cliente, en espera de resolución) y plazo de respuesta.