



**Procedimiento de Gestión
de Reclamos
Servicio de Atención de Clientes (SAC)
Negocios Internacionales
BUPA Compañía de Seguros de Vida S.A.**

1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos para estandarizar y controlar la documentación utilizada en el proceso de Gestión de Reclamos del Servicio al Cliente de Bupa Seguros, específicamente de las líneas de seguros individuales internacionales (Salud Global), cumpliendo con poner a nuestros clientes en primer lugar como lo indica el Código de Conducta y la Política de Protección del Cliente, adoptando medidas rápidas para resolver problemas cuando estos surgen.

2.- ALCANCE

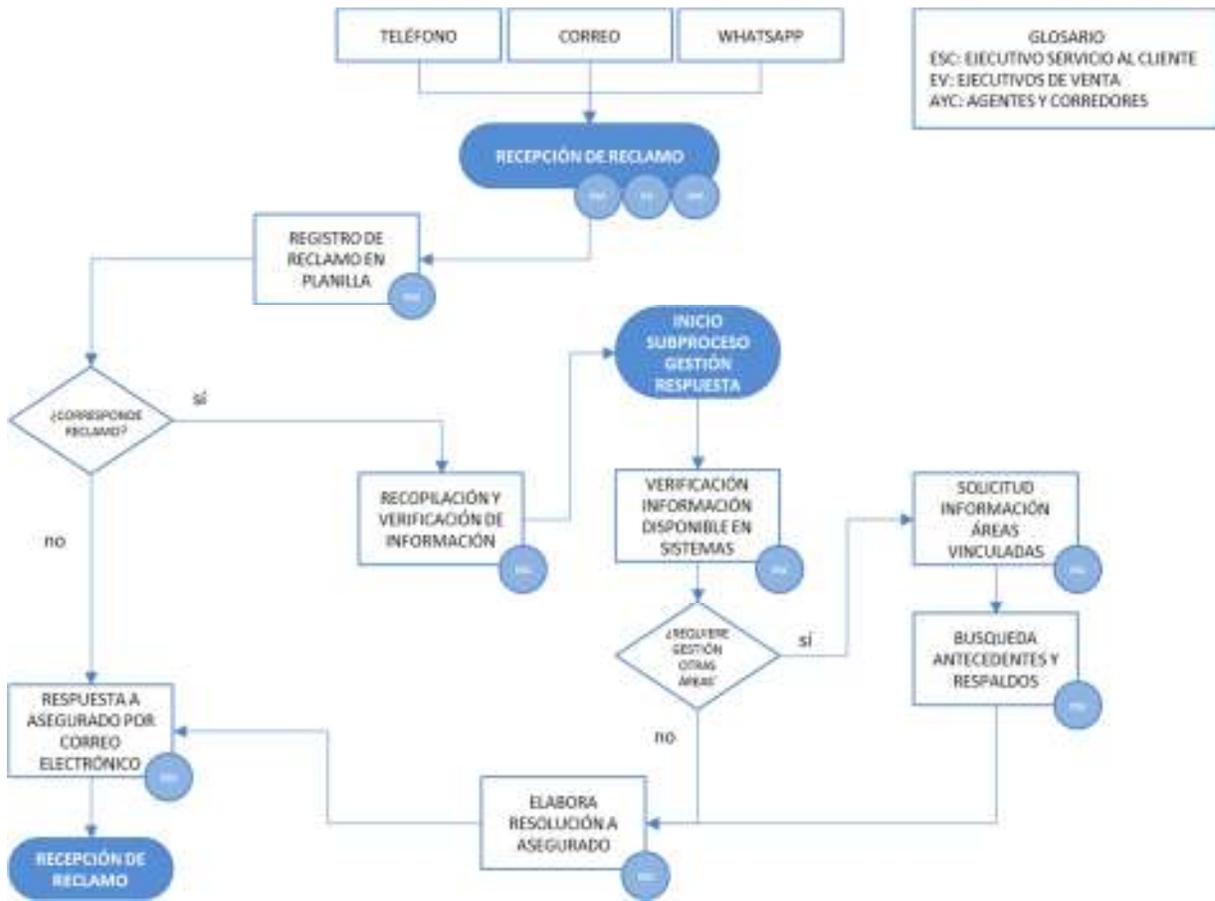
Reclamos recibidos de los contratantes de seguros individuales internacionales (Salud Global). Afecta a las áreas receptoras de reclamos que son “Clientes” y “Legal” y a otras áreas que aportan datos para que las áreas receptoras realicen con éxito sus funciones, por ejemplo: Operaciones, Siniestros, TI, y Ventas.

3.- DESARROLLO

Un reclamo puede venir de dos fuentes, un contratante o de un tercero relacionado tal como Agente, Corredor, Ejecutivo de Venta o socio comercial. Tanto contratante o el tercero usa una de tres vías para el envío de reclamos, a través de correo electrónico atencionsaludglobal@bupa.cl, por teléfono al número 22 391 3300 opción 2 o por WhatsApp +56 9 6140 7352. Los reclamos enviados por cualquier de las tres vías son gestionadas por el Área de Servicio al Cliente Salud Global.

RECLAMOS RECIBIDOS POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

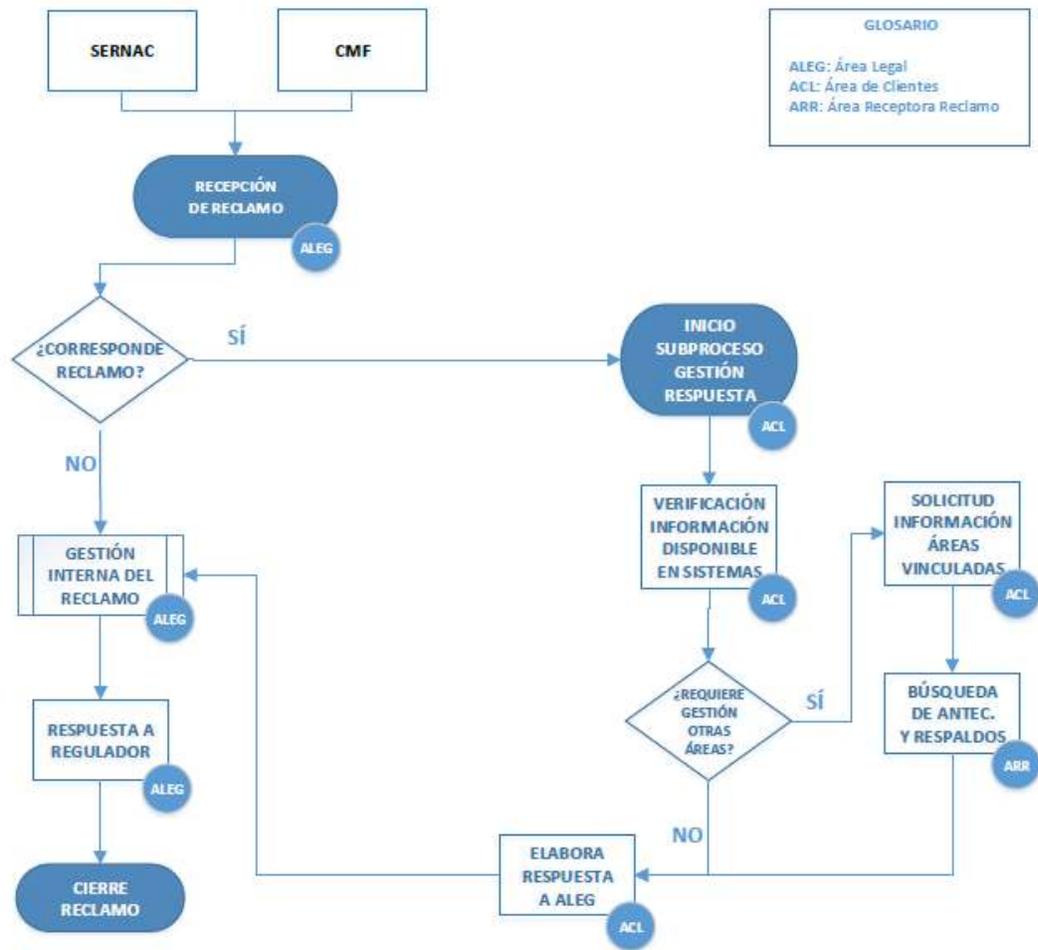
El ejecutivo de Servicio al Cliente recibe el reclamo por una de las tres vías y registra la información en un Excel. De corresponder a un reclamo, el Ejecutivo recopila toda la información a su disposición, y evalúa si requiere información adicional de Áreas Vinculadas al reclamo. Una vez recopilados los antecedentes necesarios se crea la resolución y se envía directamente al reclamante. En caso de que la resolución del reclamo requiera revisión o autorización de Jefatura o Legal, previo a enviar al cliente, se solicita la aprobación.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS ÁREA LEGAL (PRR-LEG)

Reclamo ingresado Sernac o CMF: El Área Legal recibe el oficio, de corresponder a un reclamo, si tiene dudas lo deriva al Área de Clientes, quienes recopilan toda la información a su disposición, y evalúa si requiere información adicional de las áreas receptoras de reclamos, el área de clientes aporta los antecedentes necesarios para que el área Legal pueda dar curso a la gestión del reclamo y dar respuesta al oficio.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS ÁREA LEGAL (PRR-LEG)



4.- RESPONSABILIDADES

Los cargos que poseen la autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones en el procedimiento son:

Legal: Subgerente Legal

Cientes: Ejecutivo Servicio al Cliente

Comercial: Gerente de Negocios Internacional

5.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Este procedimiento se enmarca dentro de los requerimientos de:

- La Política de Protección del Cliente, la cual en su requerimiento N°10 indica:

10.1 Aplicamos **procesos rigurosos de tramitación de reclamaciones** que se centran en asegurar resultados de reclamaciones justos para los clientes.

10.2 La Entidad **revisa la información de gestión de las reclamaciones** y analiza las **causas subyacentes para impulsar la mejora.**

- Instrucciones de la CMF en Norma de Carácter General N°420, sobre conducta de mercado en compañías de seguros y corredoras de seguros.
- Ley N° 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones con la ley N° 20.555 Relacionada a la ampliación de atribuciones del Sernac en materias financieras. Ley N°21.081 que fortalece la protección de los consumidores.

6 – CONCEPTOS:

ALEG: Área Legal

ACL: Área de Clientes

ARR: Área Receptora Reclamo

ESC: Ejecutivo Servicio al Cliente

EV: Ejecutivo de Venta

AYC: Agentes y Corredores

Nota: Principalmente utilizados en los flujos

7 – CONTROL DE CAMBIOS:

N°	Fecha	Propietario	Cargo	Aprobación	Cambios
V1	23/10/19	Trinidad Joglar	Ejecutiva Servicio al Cliente	Gerente Negocios Internacional	Creación



8 – ANEXOS:

Información de Contacto para Asegurados

Para acceder a datos de contacto el reclamante debe ingresar a <https://www.seguosaludglobal.cl/> seleccionar la opción contáctenos, seleccionar contacto vía mail o teléfono

