AFAP

sura

FORMULARIO DE RECLAMOS WEB

AFAP

Reclamos – Información para clientes

1) ¿Quiénes pueden presentar un reclamo?

El afiliado o, si corresponde, un heredero, beneficiario, representante legal o apoderado del afiliado. Si quien presenta no es el titular, deberá acreditar la representación (por ejemplo, poder o partida que corresponda) se le solicitará para iniciar el reclamo.

2) Canales para iniciar tu reclamo

Podés hacerlo por teléfono, correo electrónico, formulario web o de forma presencial. Te vamos a pedir nombre completo, documento de identidad y fecha de nacimiento del afiliado; si actuás en representación, te vamos a solicitar la documentación que lo acredite, y datos de contacto.

3) Constancia y número de reclamo

Al ingresar tu caso, te daremos una constancia y un número de reclamo. Si lo iniciás en forma presencial, te entregaremos un comprobante de recepción; si es por teléfono, web o correo, quedará registrado y se te informará el número. Con ese número o con tu cédula vas a poder consultar el estado.

4) Plazos de respuesta

Te vamos a responder dentro de los 15 días corridos desde que realizás el reclamo, de acuerdo con la normativa del Banco Central del Uruguay. La respuesta se emite aunque intervengan organismos externos (por ejemplo, BPS o BSE). Podés elegir recibirla por correo electrónico, carta o teléfono.
Nota: si para resolver tu caso necesitamos información de un organismo externo, igual vas a recibir una respuesta dentro de esos 15 días corridos, indicando el estado y los próximos pasos si siguiera en trámite.

Información Clasificada como 'No Restringida'

5) ¿Cómo hacer el seguimiento?

Con tu número de reclamo (o documento de identidad del afiliado) podés consultar el estado por los mismos canales por los que te contactaste. Si definiste un canal preferido para la respuesta, te avisaremos por ese medio cuando haya novedades o cierre, de no haber optado por uno siempre se emite una respuesta al mail registrado.

6) ¿Qué esperar de la respuesta?

- Si el reclamo no requiere derivaciones, responderemos directamente por el canal elegido o en su defecto al mail registrado y te notificaremos el cierre.
- Si el reclamo requiere derivarse a otra área o a un organismo externo, te lo informaremos y te enviaremos la respuesta dentro de los 15 días corridos con el resultado o con el estado y próximos pasos.

7) ¿Si no estoy conforme con la respuesta?

En caso de disconformidad con la decisión de su caso, cuentas con la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay.

Versión adaptada al cliente del Procedimiento “Reclamos, quejas y solicitudes” (Vers.1.0 25/03/2025).

Información Clasificada como 'No Restringida'