


Código IM-ISC-0007	INSTRUCTIVO	
Versión 2		
Estado V		
PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, REINTEGROS, SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS A SPRBUN		
Revisó: Kelly Ximena Villa Ramírez		Aprobó: Uriel Roberto Segura Ramos

1. OBJETIVO

Mejorar los procesos y brindar una atención más efectiva a los clientes y usuarios de la SPRBUN S.A.

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes y usuarios que necesiten gestionar trámites por reclamos, reintegros, solicitudes y requerimientos ante la SPRBUN S.A..

3. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Presentar solicitud escrita dirigida a la Jefatura de Información y Servicio al cliente, en la cual indique:

- ✓ Cuál es el causal de devolución, reclamo y/o solicitud.
- ✓ Correo electrónico de la SIA y del cliente (nombre contacto del correo y cargo).
- ✓ La solicitud debe estar acompañada de los documentos relacionados (según sea el caso).

3.1. Para devolver facturas sin cancelar:

- Original de las facturas y/o denuncia por pérdida, si no existen las facturas originales; las facturas deben estar vigentes, es decir, no se debe presentar facturas vencidas.
- Cuando se trate de doble facturación se debe adjuntar copia de todas las facturas canceladas.
- Para devolución de facturas, por carga de exportación anunciada pero embarcada parcialmente, se requiere copia del BL definitivo.
- Para devolución de facturas, y emisión de facturas reemplazantes con cargo a un tercero, se requiere el Vo.Bo. y/o la aceptación de este tercero para facturarle el servicio, presentar copia de factura cancelada por anulación de factura objeto de su solicitud.
- Para devolución de facturas por aplicación de tarifa para cargamentos peligrosos y/o explosivos, se debe adjuntar copia del BL y ficha técnica del producto.

3.2. Para solicitar reintegro de valores cancelados:

- Fotocopia de todas las facturas canceladas.
- Si la solicitud de reintegro corresponde a cualquiera de los casos detallados en el ITEM – A de este instructivo adjuntar la misma documentación.
- Para solicitudes de reintegro por doble pago de facturas por servicios de la SPRBUN con consignaciones y cheques, se debe adjuntar comprobante de autorización por traslado de fondos emitida por el cliente al banco.
- Para el caso de Pagos dobles por PSE es necesario que confirmen cuál fue la entidad bancaria a la que se hizo la transferencia y anexen los pantallazos del sistema que evidencien que la operación fue exitosa.
- Adjuntar el registro de apoyo para creación y/o actualización información para pago de facturas RAF-FIN-0012, en el cual se detalla la información bancaria del cliente.
- Adjuntar Certificación bancaria del número de cuenta registrada en el formato RAF-FIN-0012.
- Copia del Registro Único tributario RUT.
- Si el valor a reintegrar debe ser abonado al Agente de Aduana, el cliente deberá adjuntar Cámara de Comercio con vigencia no mayor a 30 días y PODER autentificado indicando que el valor a reintegrar SEA ABONADO al Agente de Aduana.
- Para aquellos casos por solicitudes de reintegro de clientes que presenten cartera se solicita adjuntar una autorización para cruzar el valor a reintegrar sobre la cartera vigente con SPRBUN.

3.3. Para reclamaciones por faltantes y averías de cargamentos:

- Copia documento aduanero (DIM, Planilla y/o DTA).
- Copia conocimiento de embarque BL.
- Copia factura comercial de la carga.
- Copia lista de empaque.
- Relación detallada por costo de cada uno de los elementos averiados y/o sustraídos.
- Para aquellos casos en los cuales el cliente manifieste que por avería la pérdida fue total, tendrá que presentar acta de destrucción firmada por el Jefe de Producción o quien haga sus veces, y el revisor fiscal.
- Para aquellos casos que los cargamentos resulten averiados parcialmente será indispensable que simultáneamente con la presentación del reclamo se haga entrega del elemento motivo litigio.
- En lo que concierne a reclamaciones por averías de vehículos, se deberá adjuntar copias de Inventarios de recibo y entrega en el puerto, actas de avería y/o visitas de entrega de SPRBUN.
- Confirmación del reclamante de la afectación o no del seguro.

3.4. Para presentar solicitudes de Convenio de Pago Posterior

FECHA DE APROBACIÓN: 29-10-2010

- Presentar solicitud escrita, adjuntado Estados Financieros Básicos (Balance General Consolidado y Estado de Resultados) con sus notas explicativas de los dos periodos contables inmediatamente anteriores (dos años).
- Declaración de renta por los dos periodos contables.
- Autorización escrita para consulta en centrales de riesgos, firmada por el representante legal.

3.5. Para presentar solicitudes de Pago Electrónico PSE

- Presentar solicitud escrita en la oficina de Servicio al Cliente y en nuestras oficinas de Bogotá, Medellín y Cali.

3.6. Devoluciones

Cuando los reclamos, reintegros, solicitudes y requerimientos no cumplan con las especificaciones antes enunciadas será regresado anexándole el registro RSC-ISC-0007, indicando la causa de rechazo; este registro se debe anexar para presentar nuevamente el reclamo o solicitud.

COPIA NO CONTROLADA