

Política para la gestión de quejas y sugerencias de clientes de Puesto de Bolsa y SAFI



BAC
CREDOMATIC

1. Objetivo de la política

Asegurar una adecuada recepción, administración y seguimiento de las quejas, consultas o sugerencias provenientes de los clientes de BAC| Puesto de Bolsa S.A. y/o BAC |Sociedad de Fondos de Inversión S.A., para desarrollar acciones que corrijan o mejoren los procesos de nuestra organización.

2. Definiciones

- **Colaborador:** Persona que forma parte del Grupo financiero BAC|Credomatic y subsidiarias.
- **Canales de contacto:** Medio de comunicación habilitado por el Grupo financiero BAC Credomatic para recibir retroalimentación de los clientes.
- **Queja:** Reclamos presentados por los clientes, no clientes, usuarios y partes interesadas (en adelante "Cliente"), relacionados con la no conformidad de los productos o servicios brindados por la organización, obtenidos a través de cualquier medio o canal de contacto.
- **SIEBEL:** Herramienta donde se hará el registro y documentación de la queja recibida.
- **Productos Bursátiles:** Productos de Fondos de Inversión y Productos de Puesto de Bolsa.

3. Alcance

Esta política aplica para todos los colaboradores de la organización BAC|Credomatic que tengan contacto con el Cliente.

4. Responsabilidades

- **Colaboradores que tienen contacto con el Cliente:** Son responsables de escuchar las quejas, consultas o sugerencias del Cliente y canalizarlas a través de los canales de contacto.
- **Colaborador responsable del caso:** Deberá revisar la queja, consulta o sugerencia del Cliente y realizar la confirmación de la información máximo 24 horas (días hábiles) posteriores a la recepción de la información, además, es el responsable de gestionar la solución con los colaboradores, jefaturas o gerencias correspondientes.
- **Colaboradores responsables de la solución:** Deberán atender los casos y resolver en el menor tiempo posible, según requerimientos señalados por el colaborador responsable del caso.

- **Gerencia de Gestión Patrimonial:** Responsable de velar por el cumplimiento de esta política y generar la reportería necesaria para demostrar un adecuado manejo del proceso de gestión y atención de quejas, consultas y sugerencias del Cliente.
- **Contralor Bursátil:** Responsable de realizar procesos de monitoreo y control para identificar incumplimientos a dicha política y gestionar la corrección del proceso según corresponda.

5. Política:

5.1. Recepción de la queja, consulta o sugerencia

a. El Cliente dispone de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas, consultas o sugerencias:

- Correo electrónico externo: puetobolsa@baccredomatic.cr ó sfi@baccredomatic.cr
- Central telefónica de BAC|Puesto de Bolsa y Sociedad de Fondos de Inversión: (506) 2502-8920
- Oficinas de BAC|Puesto de Bolsa y BAC|Sociedad de Fondos de Inversión.
- Por medio de otros Canales de Servicio del Grupo Financiero BAC|Credomatic como sucursales y otras áreas de negocio.

b. Cualquier colaborador del grupo Financiero BAC|Credomatic que reciba una queja, consulta o sugerencia por parte de un Cliente, relacionado con los productos y/o servicios del Puesto de Bolsa o la Sociedad de Fondos de Inversión vía telefónica o de forma presencial en las Oficinas, deberá notificarlo de forma inmediata a través correo G-Quejas Puesto de Bolsa y SFI.

c. La información mínima requerida para presentar la queja, consulta o sugerencia deberá contener:

- a. Nombre completo del Cliente.
- b. Número de identificación del Cliente.
- c. Teléfono y correo electrónico de contacto.
- d. Descripción de la queja, consulta o sugerencia.
- e. Documentación que sustente la queja cuando corresponda.

d. Una vez recibida la Información, el Colaborador responsable del caso designado para la atención de las quejas, consultas o sugerencias, procederá de la siguiente manera:

- **Consultas o sugerencias de producto:** El Colaborador responsable del caso quien recibe la consulta del cliente, remitirá la gestión al Ejecutivo de Negocio encargado de brindar asesoría e información de los productos bursátiles, para que contacte al cliente en las siguientes 24 hrs (días hábiles), de recibida la consulta.

- **Queja de servicio o producto:** El Colaborador responsable del caso quien recibe la queja del cliente, contactará al cliente en las siguientes 24 hrs (días hábiles), de recibida la queja, para confirmar la inquietud del cliente y solicitar información adicional, en caso de que no se haya aportado toda la documentación necesaria. Posterior a dicha validación, se iniciará con el

proceso de documentación y seguimiento de la queja en SIEBEL. El plazo máximo de atención de la queja será de 10 días hábiles, en caso de que no se cuente con la solución en dicho plazo el cliente será notificado y se continuará gestionando la atención de la queja hasta su solución.

- Consultas, sugerencias o quejas que no correspondan a productos bursátiles:

El Colaborador responsable del caso quien recibe estas consultas o quejas, remitirá los casos a la Gerencia de Soluciones al Cliente la cual pertenece al Grupo Financiero BAC|Credomatic, quien dará seguimiento y cierre a los casos.

5.2. Análisis y documentación de Quejas

a. El Colaborador responsable del caso quien recibe la queja hará un análisis de la información y documentación aportada por el cliente, para determinar el área y/o colaborador responsable de la solución.

b. Posteriormente, se enviará un correo electrónico al colaborador y/o jefatura del departamento responsable de la solución, con el detalle de la queja recibida junto con la documentación aportada por el cliente, además, se le otorgará un plazo máximo de respuesta.

c. Según la complejidad y magnitud de la queja, el Colaborador responsable del caso podría coordinar una sesión de trabajo con los colaboradores involucrados o designar como responsable de la solución a la gerencia del área.

d. Cuando existan quejas de clientes que podrían tener un impacto legal o generar un incumplimiento regulatorio, el análisis del caso se hará en conjunto con el Contralor Bursátil y el Gerente del área Legal.

e. Una vez que el Colaborador responsable del caso recibe respuesta y/o la documentación por parte del Colaborador responsable de la solución, este deberá determinar si dicha respuesta atiende la causa raíz de la situación, de lo contrario deberá solicitar acciones adicionales para la solución final.

f. Toda la documentación y evidencia de la gestión realizada quedará almacenada en el sistema SIEBEL.

5.3. Resolución y contacto con el cliente

a. El Colaborador responsable del caso definirá junto con la Gerencia de Gestión Patrimonial, la forma y el responsable de comunicar al Cliente la solución de su queja.

b. La comunicación de la solución se realizará según los medios de contactación dados por el Cliente en el momento de la inclusión y/o confirmación de la queja, o por los medios autorizados por el cliente en su expediente.

c. En caso de que el Cliente no se encuentre satisfecho con la solución dada o surjan dudas adicionales, el encargado de la contactación canalizará las nuevas consultas o dudas del Cliente, con el Colaborador Responsable del caso para determinar si procede a incluir una nueva gestión o si es la única opción disponible.

5.4. Controles sobre la gestión de Quejas

- a. El área de Contraloría Bursátil realizará monitoreos mensuales de llamadas y/o correos recibidos en el Puesto de Bolsa y la Sociedad de Fondos de Inversión, con el fin de identificar si existen quejas, consultas o sugerencias de Clientes recibidas que no hayan cumplido los procedimientos establecidos en dicha política.
- b. La Gerencia Comercial confeccionará reportes semestrales donde se muestre la cantidad de quejas recibidas, plazos de solución, gestiones pendientes, canales de contactación, entre otros. Los cuales deberán ser informados a la Gerencia del Puesto de Bolsa, a la Gerencia de la Sociedad de Fondos de Inversión y a la Contraloría Bursátil.
- c. Todo colaborador que incumpla lo establecido en la política de gestión y atención de quejas, consultas y sugerencias de clientes, podría tener consecuencias según lo estipulado en el lineamiento L-CRI-0000348-Lineamientos Relaciones Laborales.