



**Política para la gestión y  
atención de quejas, consultas  
v sugerencias de clientes**



## L-CRI-0000202 • Política para la gestión y atención de quejas, consultas y sugerencias de clientes

### Propósito

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.

### Alcance

Este lineamiento aplica para todos los clientes del puesto de bolsa y la sociedad de fondos de inversión, así como a todos los colaboradores de BAC Puesto de Bolsa, BAC Sociedad Fondos de Inversión o bien del GFB, que interactúe con algún cliente de dichas subsidiarias.

### Objetivo

1. **Escuchar y entender el cliente:** Esta política busca brindarle al cliente una plataforma accesible para que los clientes puedan expresar sus consultas, quejas y sugerencias sin ninguna barrera.
2. **Resolución oportuna:** Se busca establecer plazos claros de resolución de quejas y consultas, garantizando que todas las preocupaciones sean atendidas rápidamente y con eficacia.
3. **Mejora continua:** Fomentar la retroalimentación de los clientes para mejorar nuestros productos y servicios.
4. **Alineamiento legal y ético:** La política debe estar alineada a lo establecido en las RIAC y el RESOFO, considerando la confidencialidad justicia e imparcialidad de las quejas y consultas que nos brindan nuestros clientes.

### Definiciones

**Colaborador:** Persona que forma parte del GFBC y subsidiarias.

**Canales de contacto:** Medio de comunicación habilitado por el GFBC para recibir retroalimentación de los clientes.

**Consulta:** Solicitud de información o aclaración sobre los productos y servicios ofrecidos.

**Ejecutivo de negocio:** Asesor de Fondos de Inversión y Corredor de Bolsa,

**GFBC:** Grupo Financiero BAC Credomatic

**Productos Bursátiles:** Productos de Fondos de Inversión y Productos de Puesto de Bolsa.

**Queja:** Expresión de insatisfacción por parte de un cliente relacionada con los productos bursátiles.

**RIAC:** Reglamento de Intermediación y Actividades Complementarias

**RESOFO:** Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión.

**SUGEVAL:** Superintendencia General de Valores.



## Responsabilidades

- **Colaboradores que tienen contacto con el Cliente:** Son responsables de escuchar las quejas y/o consultas del Cliente y asegurarse de realizar la gestión en los sistemas internos que el GFBC tiene para tal fin, para garantizar que la queja quedó documentada.
- **Colaborador responsable del caso:** Deberá revisar la queja y/o consulta del Cliente y gestionar la solución con los colaboradores, jefaturas o gerencias correspondientes en el menor tiempo posible según el plazo definido en este lineamiento.
- **Asistente de Soporte Comercial o Back Up:** Colaborador responsable de dar seguimiento a que las quejas y/o consultas se ingresen a los sistemas internos que el GFBC tiene para tal fin y que se le brindó la respectiva solución al cliente según los plazos establecidos.
- **Gerencia Comercial Bursátil:** Responsable de velar por el cumplimiento de esta política, asegurándose que todos los colaboradores que tienen contacto con el cliente están capacitados y conscientes de este lineamiento.
- **Departamento de Control Bursátil:** Responsable de realizar procesos de monitoreo y control para identificar incumplimientos a dicha política y gestionar la corrección del proceso según corresponda.
- **Gerencia de Soluciones al Cliente:** Área encargada de recibir y direccionar en los sistemas internos que el GFBC todas las quejas, consultas y sugerencias relacionadas a este fin para el Puesto de Bolsa y/o Sociedad de Fondos de Inversión.

## Política

### **Recepción y Registro de Quejas y/o Consultas**

El Cliente dispone de los siguientes canales de contacto para la inclusión de quejas y/o consultas:

- Central telefónica de BAC Puesto de Bolsa y Sociedad de Fondos de Inversión: (506) 2502-8900
- Oficinas de BAC Puesto de Bolsa y BAC Sociedad de Fondos de Inversión.
- Por medio de otros Canales de Servicio del GFBC como son sucursales y otras áreas de negocio
- Sitio externo del GFBC.

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)

En el caso de quejas o consultas recibidas por un medio diferente al sitio externo del GFBC, el colaborador que tiene contacto con el cliente deberá registrar ésta en el sistema que la organización dispone para tal fin, obteniendo con ello un número de gestión que otorgará al cliente para su respectivo seguimiento.



Una vez recibida y registrada la Información en los sistemas del GFBC para tal fin, la Gerencia de Soluciones al Cliente, asignará en las bandejas de Puesto de Bolsa y Fondos de Inversión dichas gestiones para su respectiva atención y seguimiento.

Una vez recibida en la información en nuestras bandejas, el Asistente de Soporte Comercial o su backup, procederán de la siguiente manera:

Remitirá al colaborador que tuvo el contacto con el cliente con copia al supervisor inmediato, la gestión recibida para que procedan con la atención de esta y soliciten en caso de ser necesario más información para su resolución.

Posterior a dicha validación, dicho colaborador deberá iniciar con el proceso de atención de la queja. Una vez atendida, remite la evidencia al Asistente de Soporte Comercial o su back up, quien será el encargado de documentar el cierre de la misma.

### **Tiempos de respuesta**

Toda queja o consulta debe ser atendida, resuelta (en la medida de lo posible) y notificada al cliente (aun cuando por razones particulares tome más plazo) en los siguientes plazos:

**Quejas:** Obligatoriamente en 10 días hábiles a partir del día de recepción de esta, pero que podrán prorrogarse previo aviso y notificación al cliente.

**Consultas:** Obligatoriamente deberán ser atendidas en un tiempo de 5 días hábiles.

### **Resolución y contacto con el cliente**

El Colaborador responsable del caso definirá junto su superior inmediato la forma y el responsable de comunicar al Cliente la solución de su queja o consulta.

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 su queja o consulta o bien, por los medios de contacto autorizados por el cliente en su expediente.

### **Controles sobre la gestión de Quejas**

El área de Control Bursátil a través de los diferentes mecanismos de control existentes validará el cumplimiento de esta política, notificando a la Gerencia Bursátil de cualquier incumplimiento para que proceda según los lineamientos internos del GFBC.

### **Del procedimiento**

Los colaboradores de BAC Puesto de Bolsa y BAC Sociedad Fondos de Inversión deberán cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en el lineamiento.

### **Términos Legales y Condiciones:**

Este reporte no debe ser reproducido, distribuido o publicado en forma alguna por cualquier persona, sin el consentimiento previo por escrito de BAC Puesto de Bolsa, S.A. En caso de recibir esta información por terceros no autorizados, favor de notificar al teléfono +506 2502-8900, o bien al correo electrónico [bacpuestodebolsa@baccredomatic.cr](mailto:bacpuestodebolsa@baccredomatic.cr)

