

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



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.

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:

- Formulario de Consulta Oficina de Atención al Cliente en la página web:

www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa/oficina-de-apoyo-al-cliente

- Correo electrónico externo: bacsa@baccredomatic.cr ó sfi@baccredomatic.cr

- Grupo de correo electrónico: G-Quejas Puesto de Bolsa y SFI (de uso interno para colaboradores del grupo financiero BAC|Credomatic).

- Línea telefónica 800 Hablemos del Grupo Financiero BAC|Credomatic, Tel. 800-42253667

- 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.

- 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 o completando el formulario en la página web.

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 grupo de colaboradores designado para la atención de las quejas, consultas o sugerencias realizará el contacto con el cliente en las próximas 24 horas (días hábiles) para confirmar la inquietud y para solicitar información adicional, en caso de que no se haya aportado toda la documentación necesaria.

e. Posterior a dicha confirmación, se iniciará con la etapa de documentación y atención de la queja, consulta o sugerencia, la cual se registrará en la plataforma SIEBEL. Se establece un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, consulta o sugerencia para gestionar la solución o respuesta correspondiente.

5.2. Análisis y documentación del caso

a. El colaborador a cargo del caso, 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, consulta o sugerencia 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 a cargo 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 la Contralor Bursátil y el Gerente del área Legal.

e. Una vez que el colaborador a cargo del caso recibe respuesta y/o la documentación por parte del colaborador encargado 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 encargado del caso definirá junto con la gerencia de la Unidad de Gestión Patrimonial, la forma y el responsable de comunicarle al Cliente la solución de su queja, consulta o sugerencia.

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, consulta o sugerencia.

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 encargado 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, consultas o sugerencias.

- 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 gestiones 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-COM-Lineamientos Relaciones Laborales-CRI-0000348 (apercibimiento verbal, amonestación, suspensión sin goce salarial o despido con /sin responsabilidad patronal).