

# POLÍTICA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El contenido de este documento es propiedad exclusiva de Grupo Financiero ACOBO. Es un documento controlado y no podrá ser reproducido por ningún medio sin el permiso de Grupo Financiero ACOBO.

ÍNDICE	
I. OBJETIVO .....	3
II. ALCANCE.....	3
III. DEFINICIONES / ABREVIATURAS.....	3
IV. RESPONSABILIDADES.....	4
V. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
VI. ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS.....	5
VII. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA QUEJA O RECLAMO .....	9
VIII. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS.....	11
1. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....	11
2. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.....	11
3. APELACIÓN DE DECISIÓN.....	12
IX. EXCEPCIONES.....	12
X. REFERENCIAS.....	12
XI. MARCO REGULADORO.....	12
XII. ANEXOS.....	13
CONTROL DEL DOCUMENTO .....	13
CONTROL DE CAMBIOS.....	13

## I. OBJETIVO

Establecer mecanismos para el control y la adecuada atención de las eventuales situaciones que se presenten por parte de los clientes del Grupo Financiero ACOBO creando un canal de contacto expedito para resolver las consultas, quejas o reclamos.

## II. ALCANCE

La presente política está dirigida a los responsables de atender una consulta, queja o reclamo, los pasos a seguir, los canales usados y a quien se informa en el trámite de resolución de las consultas, quejas o reclamos.

## III. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Cliente:** Persona física o jurídica, que adquiere y mantiene en el tiempo un servicio con el Grupo Financiero Acobo estructurado bajo una relación contractual.
- **Queja:** Inconformidad mostrada por un cliente, no cliente, usuario o partes interesadas, ante la prestación de un producto, servicio o el desempeño de un colaborador, obtenidos a través de cualquier medio o canal de contacto.
- **Reclamo:** Medio a través del cual los clientes, somete a discusión en la vía administrativa cualquier actuación del Grupo Financiero Acobo propia de su quehacer comercial o de sus actividades de carácter administrativo por considerarlas lesivas a sus derechos o intereses y para reclamar responsabilidades reparatoras e indemnizatorias.
- **Canal de contacto:** medio de comunicación habilitado por Grupo Financiero ACOBO para recibir retroalimentación de los clientes.
- **Sistema de Gestión Documental:** para la presente política corresponde al sistema de información llamado Se Suite.

#### IV. RESPONSABILIDADES

##### Junta Directiva

- Aprobar la presente política para la atención de consultas, quejas o reclamos que presenten los clientes.

##### Alta Gerencia

- Establecer disposiciones que se deben seguir para que las consultas, quejas o reclamos de los clientes sean atendidos y resueltos de manera diligente y oportuna.
- Ejercer con independencia y objetividad, la información necesaria del cliente y distintos departamentos recabada, para adoptar su decisión.

##### Asesores Senior o Junior y Servicio al Cliente

- Mantener de manera oportuna y eficaz el contacto con el cliente.
- Recibir y escuchar las consultas, quejas o reclamos del cliente y canalizarlas a través del canal de contacto autorizado y notificar al departamento de Mercadeo y Comunicación.

##### Mercadeo y Comunicación

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente documento.
- Dar seguimiento a las consultas, quejas o reclamos que se realicen los clientes por los medios autorizados.
- Gestionar la solución de las quejas o reclamos de los clientes con los colaboradores, jefatura o gerencias correspondientes.
- Mantener un expediente para todos los procesos de quejas o reclamos que se realicen por parte de clientes.
- Llevar un registro de atención de consultas, quejas y reclamos, sobre la cantidad y la solución de las contravenciones recibidas.

##### Cumplimiento Normativo Corporativo

- Asesorar sobre el cumplimiento de la presente política, según leyes, reglamentos, códigos, normativas vigentes y estándares aplicables relacionados con su operativa.
- Proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de la presente política por medio de la herramienta Se Suite, con el conocimiento de las actualizaciones que se realicen y evacuar consultas de los colaboradores.
- Promover y vigilar que la presente política opere con integridad en cumplimiento a las actividades establecidas.
- Gestionar la actualización anual de la presente política.

## V. DISPOSICIONES GENERALES

1. Esta política regula lo establecido en el Reglamento de Intermediación y Actividades Complementarias, que deberán observar los clientes para deducir sus consultas, quejas o reclamos y que deben aplicar los colaboradores para tramitar y resolver las gestiones que éstos presenten a través de cualquiera de los medios establecidos por Grupo Financiero ACOBO.
2. Las consultas, quejas o reclamos constituyen el medio a través del cual los clientes, pretende someter a discusión cualquier actuación del Grupo Financiero ACOBO propia de su quehacer comercial o de sus actividades de carácter administrativo, y eventualmente reclamar cualquier insatisfacción frente a algún trato incorrecto o inadecuado.
3. No habrá ningún compromiso de gestionar las consultas, quejas o reclamos si la persona no se encuentra registrada o no es representante directo de algún cliente del Grupo Financiero ACOBO.

## VI. ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

### 1. RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

- 1.1 Toda consulta, queja o reclamo, que se reciban por alguno de los medios establecidos en Grupo Financiero ACOBO serán atendidas por el Departamento de Mercadeo y Comunicación, quienes se encargarán de gestionar el trámite para la debida respuesta, en los tiempos establecidos.
- 1.2 Cualquier colaborador del Grupo Financiero ACOBO que reciba una consulta, queja o reclamo por parte de un cliente, relacionado con los productos y/o servicios del ACOBO Puesto de Bolsa S.A. o la Vista Sociedad de Fondos de Inversión S.A. vía correo electrónico, telefónica o de forma presencial en las oficinas de Grupo Financiero, deberá indicarle que lo realice al correo "[info@acoba.com](mailto:info@acoba.com)" y notificarlo de forma inmediata al Departamento de Mercadeo y Comunicación.
- 1.3 Si la consulta, queja o reclamo por parte del cliente es realizada al correo [info@acoba.com](mailto:info@acoba.com) el encargado responderá con copia oculta de la dirección antes mencionada,

con el fin de que todos los integrantes de este grupo estén al tanto de que esa consulta fue evacuada, o bien para que se cree el expediente correspondiente de apertura.

1.4 Grupo Financiero ACOBO dispone de los siguientes mecanismos para que los clientes expresen sus consultas, quejas o reclamos:

- a. Página Web, en el apartado de “contacto”.
- b. Correo electrónico *info@acobo.com*
- c. Central telefónica.
- d. Redes Sociales.
- e. Buzón de sugerencias en las oficinas centrales.

1.5 La información mínima requerida para presentar la consulta, queja o reclamo deberá contener como mínimo:

- 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 reclamo.

1.6 Las personas autorizadas para la coordinación de las atenciones de las consultas, quejas o reclamos estarán a cargo de:

- a. Departamento de Mercadeo y Comunicación.
- b. La Gerencia General respectiva.
- c. El Área Legal cuando así se requiera.

1.7 Una vez recibida la información para la atención de las consultas, quejas o reclamos el Departamento de Mercadeo y Comunicación realizará el contacto con el cliente en las próximas 24 horas (días hábiles) para confirmar la inquietud.

1.8 Se establece un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción de la consulta, queja o reclamo para gestionar la solución o respuesta correspondiente. En el caso que, por las características de la consulta o reclamo, el plazo definido no sea suficiente, se le informará al

cliente antes del vencimiento de este, indicando el proceso que se va a seguir y el nuevo plazo para la respuesta.

## 2. ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN DEL CASO

2.1 El departamento de Mercadeo y Comunicación será el encargo del caso y hará un análisis de la información y documentación aportada por el cliente, para determinar el área o colaborador responsable de la solución.

2.2 Posteriormente, se enviará un correo electrónico al colaborador o jefatura del departamento responsable de la solución, con el detalle de la consulta, reclamo o queja recibida junto con la documentación aportada por el cliente, además, se le otorgará un plazo máximo de respuesta indicado en el punto 1.7 del presente documento.

2.3 Según la complejidad y magnitud de la queja o reclamo, 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 General de la sociedad que corresponda.

2.4 Cuando existan quejas o reclamo de clientes que podrían tener un impacto legal o generar un incumplimiento regulatorio, el análisis del caso se hará en conjunto con el departamento Legal y el Gerente General de la sociedad que corresponda.

2.5 Una vez que el departamento de Mercadeo y Comunicación recibe respuesta y la documentación por parte del colaborador encargado de la solución, este deberá determinar si dicha respuesta fuera aprobada por la Gerencia General en atención de la causa raíz de la situación, de lo contrario deberá solicitar acciones adicionales para la solución final.

2.6 Toda la documentación y evidencia de la gestión realizada quedará almacenada en el sistema de gestión documental en la carpeta denominada "Consultas, Quejas y Reclamos", en donde se crearán los expedientes correspondientes.

## 3. RESOLUCIÓN Y CONTACTO CON EL CLIENTE

3.1 El departamento de Mercadeo y Comunicación encargado del caso, definirá junto con la Gerencia General, la forma y el responsable de comunicarle al Cliente la solución de su consulta, queja o reclamo.

3.2 La comunicación de la solución se realizará según los medios autorizados dados por el Cliente en el momento de la inclusión y confirmación de la consulta, queja o reclamo.

3.3 En caso de que el Cliente no se encuentre satisfecho con la solución dada o surjan dudas adicionales, Mercadeo y Comunicación 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.

#### **4. CONTROLES SOBRE LA GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS**

Dentro de los controles establecidos por el departamento de Mercadeo y Comunicación para la atención de consultas, quejas o reclamos, se encuentran:

4.1 Procurar la mejor atención con los Clientes y velar por sus intereses asegurando la respuesta de las consultas, quejas o reclamos, presentados.

4.2 Implementar, monitorear y controlar la gestión de consultas, quejas o reclamos y el seguimiento de los casos ingresados o asignados al área o colaborador correspondiente.

4.3 Mantener el registro en el sistema de gestión documental las consultas, quejas o reclamos de manera eficaz y eficiente incluyendo: el cumplimiento de los plazos, documentación y resoluciones.

4.4 Coordinar y dirigir a los responsables de las áreas involucrados en la resolución de las consultas, quejas o reclamos.

4.5 Informar a la Gerencia General y Cumplimiento Normativo sobre la gestión de consultas, quejas o reclamos, con recomendaciones para la mejora.



## VII. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA QUEJA O RECLAMO

### 1. INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA APERTURA DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Si la queja o reclamo requiere de una apertura de un procedimiento, este iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. Nombre, número de identificación y calidades de la persona que interpone el reclamo. Si actúa en ejercicio de alguna representación, acreditar el poder con el que actúa y el nombre y calidades de su representado.
- b. Domicilio y medio para recibir notificaciones.
- c. Motivo de la queja o reclamo, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- d. Indicar el departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- e. La pretensión, con indicación de los daños y perjuicios que se reclamen, y de su estimación, origen y naturaleza.
- f. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la consulta, queja o reclamo está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- g. Lugar, fecha y firma.
- h. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales pertinentes en que se fundamente su consulta, queja o reclamo.

El plazo para dar una respuesta al cliente es de 5 días hábiles. En el caso de que, por las características de la consulta, queja o reclamo, el plazo definido no sea suficiente, se le informará al cliente antes del vencimiento de este, el proceso que se va a seguir y el nuevo plazo para la respuesta.

### 2. ADMISIÓN A TRÁMITE DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Recibida la queja o reclamo por Grupo Financiero ACOBO, se procederá de la siguiente forma:

- a. Se verificará que se cumplan las formalidades indicadas en el artículo anteriores.

- b. En caso de haber omisión, confusión o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamo, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida para que subsane o complete la información requerida, para lo cual tendrá cinco días hábiles de plazo desde su presentación.
- c. Recibida la queja o reclamo se procederá a la apertura de expediente.
- d. La queja o reclamo se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.
- e. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, se apercibirá debidamente para que proceda a realizar la aclaración correspondiente, con la advertencia de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.
- f. El plazo otorgado al reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el plazo de dos meses que se posee para finalizar la queja o el reclamo.

### 3. RECHAZO DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamos en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- b. Cuando se pretendan tramitar como consulta, queja o reclamo, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la consulta o reclamo no se refieran a operaciones concretas o inversiones específicas del Grupo Financiero ACOBO.
- d. Cuando se formulen quejas o reclamos que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamos.
- f. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una consulta, queja o reclamo y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

- g. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamo, por alguna de las causas indicadas, se pondrá en conocimiento al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones sobre la decisión final adoptada.

## VIII. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Grupo Financiero ACOBO podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

### 1. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

1.1 Si como consecuencia de la consulta, queja o reclamo, la sociedad rectificara su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la Gerencia General y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la consulta, queja o reclamo sin más trámite.

1.2 Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamos en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

### 2. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN.

2.1 El caso deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en la que la queja o reclamo fuera presentado.

2.2 La decisión será siempre motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamo, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los clientes aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

2.3 En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

2.4 La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamo.

### 3. APELACIÓN DE DECISIÓN

3.1 El reclamante tendrá el derecho de apelación a su reclamo ante la Gerencia General de la cual deberá resolver en un plazo máximo de un mes. El plazo para apelar será de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se le notifique en la forma debida la decisión correspondiente.

3.2 En caso de que la Gerencia General emita resolución con la cual el reclamante se sienta disconforme, gozará de un plazo de tres días hábiles, según el párrafo anterior, para formular un recurso de revisión ante la Junta Directiva, quien agotará la discusión administrativa.

### IX. EXCEPCIONES

Los lineamientos anteriores solamente tendrán excepción por medio de razones justificables. Para ser consideradas válidas, estas excepciones deberán ser avaladas por Gerencia General y se deberá conservar la documentación probatoria a dicha excepción.

### X. REFERENCIAS

- Lineamientos para la elaboración de políticas, reglamentos, normas y procedimientos.
- Procedimiento de Consultas, Quejas y Reclamos de Clientes

### XI. MARCO REGULADORO

- Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión.
- Acuerdo SGV-A-170 Disposiciones Operativas de la SAFI.
- Reglamento de Intermediación y Actividades Complementarias.
- Art. 285, 286 y 287 de la Ley General de la Administración Pública.


## XII. ANEXOS

N/A

### CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Mercadeo	Directora de Cumplimiento Normativo	Junta Directiva, Corporación ACOBO Acta #167/2023

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
1	Enero 2016	Creación del documento	Auditora de Gestión
2	Marzo 2019	Actualización del documento  Sin Modificaciones	Cumplimiento Normativo
3	Setiembre 2020	Ver propuesta de modificación/ Política Atención de Consultas, Quejas y Reclamos.	Cumplimiento Normativo / Mercadeo
4	01/2023	Ajuste de línea grafica.  Ver propuesta de modificación:   Propuesta Modif-POLÍTICA ATE	Cumplimiento Normativo / Mercadeo