

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. POLÍTICA.....	5
VI. ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS.....	6
VII. APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA QUEJA O RECLAMO.....	7
VIII. TRAMITACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS	9
IX. REFERENCIAS	11
X. MARCO REGULATORIO.....	11
XI. ANEXOS.....	11
CONTROL DEL DOCUMENTO.....	11
CONTROL DE CAMBIOS	11

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 reparadoras e indemnizatorias.
- **Canal de contacto:** medio de comunicación habilitado por Grupo Financiero ACOBO para recibir retroalimentación de los clientes.
- **Sistema de Gestión Documental:** Plataforma tecnológica utilizada por el Grupo Financiero ACOBO para almacenar y gestionar los documentos relacionados con las consultas, quejas y reclamos.
- **Apelación:** Acción de solicitar una revisión de una decisión tomada en respuesta a una queja o reclamo, por considerar que no se ha resuelto adecuadamente.
- **Desistimiento:** Acto por el cual el cliente decide retirar su queja o reclamo, dando por concluido el procedimiento administrativo.
- **Allanamiento:** Reconocimiento de la validez de la queja o reclamo presentado por el cliente, procediendo a rectificar la situación.

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. POLÍTICA

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 estos 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 legal de algún cliente del Grupo Financiero ACOBO.

VI. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

1. RECEPCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Todas las consultas, quejas o reclamos recibidas a través de los canales oficiales del Grupo Financiero ACOBO serán gestionadas por el Departamento de Mercadeo y Comunicación, encargado de dar seguimiento y asegurar una respuesta dentro de los plazos establecidos.

Cualquier colaborador que reciba una consulta, queja o reclamo relacionado con los servicios de ACOBO Puesto de Bolsa S.A. o Vista Sociedad de Fondos de Inversión S.A., deberá redirigir al cliente al correo info@acobo.com e informar de inmediato al Departamento de Mercadeo y Comunicación.

Cuando se reciba una consulta directamente en el correo mencionado, la respuesta deberá enviarse con copia oculta a todos los miembros del equipo correspondiente, para asegurar trazabilidad y apertura del expediente.

Los canales habilitados para recibir retroalimentación son:

- Sección "Contacto" en la página web
- Correo electrónico: info@acobo.com
- Central telefónica
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias en oficinas centrales

La información mínima requerida incluye:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Teléfono y correo electrónico
- Descripción detallada del caso

La coordinación de la atención estará a cargo del Departamento de Mercadeo y Comunicación, la Gerencia General y, cuando sea necesario, el Área Legal.

El primer contacto con el cliente se realizará dentro de las siguientes 24 horas hábiles. La respuesta definitiva se brindará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Si el caso requiere más tiempo, se notificará al cliente antes del vencimiento del plazo inicial, indicando el nuevo cronograma.

2. ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN DEL CASO

El Departamento de Mercadeo y Comunicación analizará la información recibida y determinará el área responsable de la solución. Se enviará un resumen del caso al colaborador o jefatura correspondiente, junto con la documentación aportada, y se establecerá un plazo de respuesta. Si el caso tiene implicaciones legales o regulatorias, se involucrará al Área Legal y a la Gerencia General. La respuesta será evaluada por Mercadeo y Comunicación, y si no es satisfactoria, se solicitarán acciones adicionales.

Toda la documentación será archivada en el sistema de gestión documental bajo la carpeta "Consultas, Quejas y Reclamos".

3. RESOLUCIÓN Y CONTACTO CON EL CLIENTE

La solución será definida por Mercadeo y Comunicación junto con la Gerencia General. La comunicación al cliente se realizará por el medio que este haya indicado.

Si el cliente no está conforme con la respuesta, podrá presentar nuevas consultas, que serán evaluadas para determinar si corresponde abrir una nueva gestión.

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

El Departamento de Mercadeo y Comunicación implementará controles para:

- Garantizar una atención adecuada y oportuna
- Monitorear y dar seguimiento a los casos
- Mantener registros actualizados y completos
- Coordinar con las áreas responsables
- Informar a la Gerencia General y Cumplimiento Normativo sobre los resultados y oportunidades de 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. Datos personales 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 produjeron los hechos objeto de la queja o reclamo.
- 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.

Se adjuntarán las pruebas documentales correspondientes. El plazo de respuesta es de 5 días hábiles, prorrogables con notificación previa.

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 sea posible establecer 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 solicitada. Para lo cual dispondrá de un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de 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. REFERENCIAS

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

X. MARCO REGULATORIO

- Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión
- Disposiciones Operativas de la Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión
- Reglamento de Intermediación y Actividades Complementarias

XI. ANEXOS

N/A

CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe de Mercadeo	Directora de Cumplimento Normativo	Junta Directiva, Corporación ACOBO Acta N° 202-2025

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	Cumplimiento Normativo

		Sin Modificaciones	
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
5	08/2025	Refiérase a la propuesta de modificaciones:  Propuesta de Modificaciones - Polít	Cumplimiento Normativo / Mercadeo