

Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes

Contenido

- Introducción 3
- 1. Definiciones 3
- 2. Principios generales en la atención a clientes 3
- 3. Modelo de gestión de conflictos y reclamos..... 4
- 4. Procedimiento de resolución de conflictos y reclamos..... 5
- La Organización cuenta con dos procedimientos para la resolución de conflictos y reclamos, dependiendo de la vía de presentación 5
- 4.1. Procedimiento para la resolución de conflictos y reclamos de clientes vía presentación a la Organización 5
- 4.2. Procedimiento para la resolución de conflictos y reclamos de clientes vía organismos reguladores..... 6
- 5. De la gestión de mejora de calidad de atención al cliente. 6
- 6. Conocimiento del cliente sobre la presente política. 6
- 7. Cuadro control de versiones y aprobaciones 6

Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes.

Introducción.

La presente política tiene por objeto establecer los lineamientos necesarios para la oportuna y eficaz atención a los conflictos y reclamos que puedan surgir entre nuestros clientes y la Organización, velando siempre por otorgar un servicio acorde a los objetivos de la Organización.

1. Definiciones.

Para efectos de esta política, salvo que la naturaleza del texto implique otro significado, se entenderá por:

- a) **Organización:** a Valores Security S.A. Corredores de Bolsa, a la Administradora General de Fondos Security S.A., a la Administradora Securitizadora S.A. y a Asesorías Security S.A.
- b) **Clientes:** Persona natural o jurídica con la cual la Organización mantiene relación contractual para el suministro de productos y/o servicios.
- c) **Reclamos:** Presentación por escrito o verbal que efectúe el Cliente para dar cuenta de una situación concreta de insatisfacción o disconformidad, sobre los productos o servicios otorgados por la Organización.
- d) **Conflictos:** Presentación por escrito o verbal que efectúe el Cliente para dar cuenta de un problema o cuestión que le afecte, respecto de los productos o servicios otorgados por la Organización.
- e) **Ejecutivos:** Al personal dispuesto por la Organización para la atención de clientes.

2. Principios generales en la atención a clientes.

La Organización, adoptará las medidas que sean necesarias para brindar de la mejor forma sus productos y servicios ofrecidos, lo que ha sido concebido como un valor a desarrollar en toda la Organización, de manera que la atención a clientes sea un atributo diferenciador.

En la búsqueda de un servicio de excelencia, la Organización ha establecido los siguientes valores y principios generales para la atención a clientes.

- a) **Empatía:** Capacidad de nuestros ejecutivos de escuchar y responder a todas las solicitudes recibidas, ofreciendo respuestas que se ajusten a las necesidades de los clientes, siendo cercano, accesible y adoptando una actitud abierta hacia los reclamos y conflictos, entendiéndose que el proceso de reclamo debe registrarse de forma objetiva.
- b) **Excelencia de servicio:** Competencia de nuestros ejecutivos en entregar un servicio personalizado y adquiriendo un compromiso con cada uno de sus clientes.
- c) **Honestidad:** Transparencia, lealtad y sinceridad de parte de nuestros ejecutivos, otorgando un trato justo, claro, sencillo y en un entorno de confidencialidad apropiado.
- d) **Modernidad:** Existencia de canales de atención adaptados de acuerdo a las necesidades actuales de nuestros clientes.

Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes.

3. Modelo de gestión de conflictos y reclamos.

La Organización ha establecido un modelo de gestión de conflictos y reclamos que tiene por objetivo dar respuesta oportuna y satisfactoria al cliente y la realización de gestiones que permitan mejorar los procesos propios de la Organización.

3.1 Medios de recepción de conflictos y reclamos:

Los clientes podrán presentar sus reclamos o conflictos a la Organización a través de los medios que se indican a continuación, incorporándolos datos mínimos que se solicitan y explicando brevemente su reclamo:

- a) **Teléfono:** El Cliente podrá contactar directamente a su Ejecutivo de Inversiones o en su defecto podrá llamar al número **+562 581 56 00** de Servicio de Atención de Clientes de la Organización en los horarios establecidos.
- b) **Carta dirigida a la dirección registrada de la Organización:** El Cliente podrá enviar una carta a la dirección registrada de las empresas de Inversiones Security **Av. Apoquindo n° 3150 piso 7.**
- c) **Sitio web de la Organización:** El Cliente podrá ingresar su reclamo o conflicto en el sitio web disponible www.inversionessecurity.cl, incluso podrá adjuntar documentos si así lo requiere.
- d) **E-mail al Ejecutivo de Inversiones o en su defecto E-mail al área de Servicio de Atención de Clientes:** El Cliente podrá enviar su reclamo o conflicto a la dirección de correo electrónico de su Ejecutivo de Inversiones o en su defecto a la dirección de correo electrónico **SACinversiones@Security.cl** correspondiente al Servicio de Atención de Clientes de Inversiones Security.
- e) **Presencial en las oficinas de la Organización:** El Cliente podrá acudir directamente a presentar su reclamo o conflicto en las oficinas de su Ejecutivo de Inversiones o directamente a la dirección registrada de las empresas de Inversiones Security en los horarios de atención establecidos para ello.
- f) **Twitter de la Organización:** El Cliente podrá enviar su reclamo o conflicto a través de mensajes de texto al Twitter oficial de la Organización **@inv_security**.

3.2 Plazos de respuesta:

Las solicitudes serán atendidas dentro de los horarios de atención de Clientes y con la misma diligencia indistintamente de su canal de ingreso.

Los horarios establecidos del área de Servicio de Atención de Clientes corresponden a los días hábiles de lunes a jueves desde las 9:00 a 18:21 hrs y viernes desde las 9:00 a las 16:00 hrs.

Los conflictos y reclamos serán resueltos dentro del plazo establecido para cada tipo, según procedimiento interno establecido para ello.

3.3 Software de Gestión:

La Organización dispone de un software de gestión, el cual permite registrar y monitorear todos los conflictos y reclamos recibidos desde cualquiera de los medios.

Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes.

A través de este sistema se puede controlar las áreas responsables de dar solución o respuesta a las solicitudes ingresadas, así como también controlar los tiempos de respuestas asociados.

Todos los ejecutivos de la Organización disponen de este software instalado y operativo en su estación de trabajo, por cuanto cada vez que se recibe un reclamo y conflicto de parte de nuestros clientes, el ejecutivo deberá ingresarlo en dicho software en conjunto con los datos básicos del cliente y documentos de respaldo si correspondiere.

En los casos que se reciban reclamos y/o conflictos de clientes, correspondiendo a productos y/o servicios de otras empresas del Grupo Security, será responsabilidad de nuestros ejecutivos registrarlos en el sistema dispuesto para ello, de forma de derivar la solicitud con las empresas del Grupo Security que correspondan y así acompañar al cliente en el proceso.

3.4 Servicio de Atención al Cliente:

La Organización cuenta con un área de Servicio de Atención al Cliente (SAC), la cual es la encargada de recibir, centralizar y gestionar toda comunicación entre el cliente y la propia Organización.

Las principales funciones del área de Servicio de Atención de Clientes son:

- a) Atención de clientes y prospectos que solicitan información relativa de productos y servicios ofrecidos por la Organización.
- b) La recepción de conflictos y reclamos proveniente de los distintos canales de atención, ocupándose de la gestión de éstos, hasta darlos por cerrados satisfactoriamente.
- c) Recepción de sugerencias de los clientes.
- d) Seguimiento de las actuaciones y evaluación de las gestiones realizadas por nuestros ejecutivos.
- e) Prevención de las posibles causas de conflictos con los clientes.

4. Procedimiento de resolución de conflictos y reclamos

La Organización cuenta con dos procedimientos para la resolución de conflictos y reclamos, dependiendo de la vía de presentación:

4.1. Procedimiento para la resolución de conflictos y reclamos de clientes vía presentación a la Organización.

- a) **Canales de ingreso de reclamos o conflictos:** Corresponde a los medios descritos en el numeral 3.1 de esta política.
- b) **Gestión interna del reclamo:** Una vez ingresado el requerimiento por el ejecutivo o Área SAC , según corresponda, será esta misma área quien derivará la resolución de la controversia a las unidades que correspondan.

Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes.

- c) **Sistemas de monitoreo de solicitudes recepcionadas:** El monitoreo estará a cargo del área de SAC, quien verificará que las unidades internas respondan en tiempo y forma los requerimientos efectuados por los Clientes.
- d) **Gestión de soluciones y respuesta al cliente:** Una vez recopilada la información para dar respuesta al requerimiento, el área SAC preparará la respuesta al Cliente.
- e) **Comunicación e información de respuestas o soluciones a las solicitudes recepcionadas:** Corresponde a la instancia formal de respuesta al Cliente, la que podrá ser por escrito y/o verbal.
- f) **Gestión de mejora de calidad de atención al cliente:** Corresponde a la información preparada por el área SAC relativa a la estadística de reclamos para ser discutida con la alta administración de manera de instruir procesos de mejora.

4.2. Procedimiento para la resolución de conflictos y reclamos de clientes vía organismos reguladores.

En los casos que el cliente, en el uso de sus derechos, presente sus conflictos o reclamos ante organismos reguladores tales como el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), la Organización pondrá en ejecución el procedimiento operativo para la atención de conflictos y reclamos de clientes recepcionados por estas vías.

5. De la gestión de mejora de calidad de atención al cliente.

La Organización, ha establecido dentro de sus procedimientos la gestión de mejora de procesos, con una génesis en los reclamos de nuestros clientes a modo de retroalimentación y mejora continua de los mismos procesos.

Lo anterior, consta de control estadístico periódico e instancias de presentación a la gerencia general de la Organización, toma de medidas tendientes a mitigar y eliminar futuras incidencias.

Así mismo, la instancia de presentación al directorio de lo descrito en el párrafo anterior.

6. Conocimiento del cliente sobre la presente política.

La presente política será puesta a disposición del cliente a través del sitio web de la Organización www.inversionessecurity.cl.

Política para la resolución de conflictos y reclamos de clientes.

7. Cuadro control de versiones y aprobaciones.

Fecha	Tipo	Aprobaciones	Versión
22-02-2016	Creación	Procesos y mejora continua	V1
29-02-2016	Aprobación	Directorio de Valores Security	V1
12-06-2019	Ratificación	Procesos y mejora continua	V2
29-07-2019	Aprobación	Directorio de Valores Security	V2
31-07-2019	Aprobación	Directorio AGF Security	V2
13-01-2021	Ratificación	Directorio AGF Security	V2
13-01-2021	Ratificación	Directorio de Valores Security	V2

