


|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |
|   |                              |  | <b>Pág.</b><br>1 de 11              |

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>2. INFORMACIÓN Y RECURSOS</b> .....                                       | <b>3</b>  |
| <b>3. ALCANCE DEL DOCUMENTO</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>4. CRITERIOS DE ÉXITO</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>5. DEFINICIONES</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>6. POLÍTICA</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>6.1. Aspectos Generales</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>6.2. Responsabilidades</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>6.3. Procedimiento de Gestión de reclamos, quejas y sugerencias</b> ..... | <b>6</b>  |
| <b>6.4. Controles sobre gestión</b> .....                                    | <b>10</b> |
| <b>7. CONFLICTOS DE INTERÉS</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>8. ANEXOS</b> .....   | <b>11</b> |



**Tipo de documento**  
PO-Políticas

**Código**  
IV-CO-PO-34

**Fecha Ult. Revisión**  
12-10-2020

**Nombre del documento**  
Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias

**Versión**  
02

**Fecha de Validez**  
21/12/2022


**Autor del documento**  
Encargado de Gobierno Corporativo

**Área Responsable**

**Pág.**  
2 de 11

### CONTROL DE CAMBIOS

|   | <b>SECCIÓN / PÁRRAFO<br/>MODIFICADO</b> | <b>CAMBIO REALIZADO</b>                    | <b>FECHA<br/>MES / AÑO</b> |
|---|---|--|----------------------------|
| 1 | Creación inicial del documento          | Creación inicial del documento             | Marzo 2017                 |
| 2 | Actualización y modificación            | Actualización y modificación del documento | Diciembre 2018             |
| 3 | Revisión y Actualización                | Revisión anual                             | Octubre 2020               |
| 4 |   |  |                            |
| 5 |   |  |                            |

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

## 1. OBJETIVO

El presente documento describe la política de Atención a Clientes de Improsa Valores en cuanto a las normas para atender y controlar las consultas, sugerencias, quejas y reclamos de los clientes del Puesto de Bolsa. Asimismo, indica las directrices en cuanto a monitoreo y seguimiento de estas actividades.

## 2. INFORMACIÓN Y RECURSOS

- Archivo de Excel de reclamos, quejas y sugerencias
- Estadísticas de quejas y reclamos


## 3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El Modelo de Gestión de Reclamos, quejas y sugerencias desarrollado contempla dos premisas:

- Asegurar la satisfacción del cliente en la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Generar los informes y estadísticas para la gestión.

El Puesto de Bolsa dispone de un Procedimiento de Gestión de reclamos, quejas y sugerencias que permite realizar un seguimiento de los reclamos, quejas y sugerencias de los clientes. A través del mismo se canalizan los reclamos, quejas y sugerencias a los distintos sectores involucrados en su resolución para que sean aclarados en forma oportuna y completa. De esa forma el Puesto de Bolsa se asegura que los reclamos, quejas y sugerencias sean conocidos por quienes son responsables de su origen y por quienes deben ejecutar las acciones correctivas y/o preventivas. El registro de reclamos, quejas y sugerencias permite suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los servicios del Puesto. Se establecen los siguientes principios que deben regir la gestión de reclamos, quejas y sugerencias:

- **Enfoque al cliente:** La organización debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.
- **Visibilidad:** La información sobre cómo presentar un reclamo, queja y sugerencia debe ser visible para cualquier parte interesada (clientes y funcionarios de la empresa).
- **Accesibilidad:** El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta la queja, sugerencia o reclamo.
- **Respuesta:** Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.
- **Objetividad:** Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
- **Confidencialidad:** El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

- **Gastos:** El proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante.
- **Comunicación interna:** Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- **Mejora continua:** La organización debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos, quejas y sugerencias. Todos los procedimientos de la organización deben tener en cuenta estos principios y directrices, y tanto la dirección como el personal involucrado en los procesos de gestión de quejas, sugerencias y reclamos deben entender y aplicar estos principios.

#### 4. CRITERIOS DE ÉXITO

El criterio de éxito quedará definido al momento en que se solvete y se resuelvan de forma eficiente y satisfactoria las quejas y reclamos presentados por los clientes.

#### 5. DEFINICIONES

**Colaborador:** todo personal de Improsa Valores o de alguna de las subsidiarias del Grupo Financiero Improsa que brinden servicio a Improsa Valores, por ejemplo, el Centro de Servicios Compartidos.


**Interacción con el Cliente:** es todo aquel intercambio de información por medios escritos, verbales o de otra índole que se lleve a cabo entre un cliente o potencial cliente de Improsa Valores y un colaborador.

**Punto de Contacto:** es el sitio, canal o medio de comunicación por el que usualmente se brinda una interacción con un cliente. Usualmente dichos puntos de contacto están insertados dentro del proceso de atención de los clientes en distintos puntos del proceso.

**Control de Quejas:** se llevará un control en Excel para canalizar las solicitudes de los solicitantes, clientes o no, en una forma ordenada, con control de la cola de asuntos cuando las solicitudes son numerosas, se llevará estadística asociada a la ejecución de los procesos de servicio que permite luego hacer análisis históricos, auditorías de servicio e iniciativas de mejora en la atención de los solicitantes.

**Sugerencias:** toda propuesta de una idea que tenga como finalidad mejorar las actuales prestaciones de servicios. La ejecución de la sugerencia estará en función de su viabilidad, la cual dependerá del análisis respectivo.

**Quejas:** toda denuncia de carencias en la prestación de un servicio, mala atención por parte de algún front office o back office, problemas de comunicaciones u otros problemas de similares características

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

que no está relacionado con un producto en particular y que no tiene una solución posible a corto plazo.


Las quejas y sugerencias pueden ser propuestas por todos los clientes y no clientes de la institución en la medida que permitan mejorar la calidad de la atención al cliente, o supongan una mejora en los productos brindados por la institución.

**Reclamo:** Toda denuncia de insatisfacción o disconformidad hecha por una persona que considera que el producto o servicio recibido no cumple con sus expectativas debido a fallas de nuestra institución y se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

## 6. POLÍTICA

### 6.1. Aspectos Generales

- a. Improsa Valores considera de altísima importancia para su estrategia y sostenibilidad, el conocimiento profundo de sus clientes y las interacciones que éstos tienen con la estructura de servicio que la empresa ha dispuesto para ellos. Por ello, es responsabilidad de todos los colaboradores de Improsa Valores el aplicar competentemente esta política en su diario quehacer. Esta política es extensiva a los terceros que proveen servicios a Improsa Valores y que están involucrados con la atención de los puntos de servicio con el cliente.
- b. La interacción con los clientes y la calidad del servicio brindado a éstos debe ser monitoreada, medida y gestionada con instrumentos consistentes a través del tiempo, con el propósito de establecer una línea base actual y monitorear su evolución a través del tiempo. Estos instrumentos pueden ser pero no se limitan a: escucha periódica de las grabaciones para monitorear apego al guion de servicio al cliente (en caso de que lo hubiere) y tono de la interacción, y controlar el proceso de atención, cuestionarios periódicos o anuales sobre el servicio brindado “encuesta de satisfacción a clientes”, u otra que la Gerencia defina. En aquellos casos en donde sea posible, el estudio deberá ser hecho por un tercero imparcial, no involucrado con la atención de los puntos de contacto.
- c. A partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción a clientes se identificarán los indicadores, volúmenes y estadísticas en su estado inicial (primera medición al implementarse el instrumento), con seguimiento de los mismos cada vez que se realice la encuesta.
- d. Cuando un cliente presenta una queja o un reclamo con respecto a su experiencia, uso y/o sobre alguna transacción en Improsa Valores, dos cosas deberán suceder:
  - ✓ Atención inmediata de la preocupación del Cliente y escalamiento a nivel de Gerencia si la queja fuese considerada por el receptor como “Grave”. La Gerencia General deberá definir el tipo de situaciones que deben ser consideradas graves y el tipo de situaciones que se espera sean resueltas en niveles inferiores.

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |


- ✓ Registro, categorización y eventualmente resumen de los eventos de queja o reclamos de los clientes, para su posterior análisis histórico y de tendencias.

- e. La Gerencia General del Puesto de Bolsa deberá designar un único responsable de desarrollar y mantener el sistema de control de la atención de clientes.
- f. El responsable por el monitoreo y control del sistema de atención de clientes deberá presentar un informe ‘trimestral’ con sus hallazgos y conclusiones, basado en las mediciones del período, el cual entregará a la Gerencia General. El mismo informe podrá contener gráficos de control, análisis de tendencias y otras visualizaciones analíticas como apoyo y ayuda en la comunicación de los mensajes clave del informe.
- g. Es responsabilidad de la Administración Superior de la Subsidiaria, es decir, de la Gerencia General, analizar la gestión del Puesto de Bolsa en términos de atención y servicio al cliente al menos una vez al año y traer a la atención de las Autoridades Superiores, los hallazgos y conclusiones más importantes que pudiesen afectar la estrategia del GFI o su implementación de ser necesario.
- h. La Gerencia General velará por el correcto entrenamiento y evaluación de los colaboradores de Improsa Valores en lo que respecta a Servicio al Cliente y aspectos relacionados.


## 6.2. Responsabilidades

### Responsables Servicio al Cliente – Atención de reclamos, quejas y sugerencias

- a. El encargado es responsable por:
  - Procurar un mejor relacionamiento con los clientes y velar por sus intereses asegurando la atención y respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias presentados.
  - Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
  - Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
  - Mantener el sistema de registro de reclamos, quejas y sugerencias (SGR) de manera eficaz y eficiente incluyendo:
    - ✓ Control de los requisitos tecnológicos o formación apropiada de los funcionarios.
    - ✓ Control y monitoreo de los incidentes: registro y cumplimiento de los tiempos límites, documentación y resoluciones.
    - ✓ Control de las acciones que se deben tomar para corregir un problema, prevenir su ocurrencia en el futuro y asegurar que el suceso se registra.
  - Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias sea de fácil acceso.

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

- Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- Agilizar los procesos de resolución para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- Informar a los usuarios sobre acciones y decisiones sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Informar a la Gerencia General sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias con recomendaciones para la mejora.
- Suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los distintos servicios del Puesto.
- Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.
- Funcionarios en contacto con los clientes e integrantes de áreas de resolución.
- Cumplir con el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias definido por la organización:
  - ✓ Registro de cada incidente recibido
  - ✓ Cumplimiento de los plazos de resolución.
  - ✓ Documentación y seguimiento de los casos ingresados o asignados a su nombre o Implementación y registro de acciones para corregir un problema.
- Ser consciente de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de quejas, reclamos y sugerencias
- Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los Clientes que presentan reclamos, quejas y sugerencias
- Informar a la Gerencia General aquellos reclamos, quejas y sugerencias que tienen un alto impacto para la organización (por la temática y/o por tratarse de clientes con exposición pública).
- Clientes: Los clientes pueden presentar los reclamos, quejas y sugerencias referidos a sus beneficios o vencimientos, legalmente reconocidos. Deberá suministrar los datos que permitan identificarlo y de tratarse de un reclamo, si corresponde, la documentación que sustenta el mismo. En caso que el Puesto no solucione el problema dentro de los plazos previstos o entienda que el mismo es injustificado y así lo informe por escrito, el cliente podrá presentar su reclamo ante Gerencia General del Puesto.
- El Procedimiento de Gestión de reclamos, quejas y sugerencias (PGR) le permite a nuestra Institución el manejo de todo el proceso de atención de reclamos, quejas y sugerencias a través del registro de diferentes tipos de incidentes provenientes de los diferentes clientes de la organización. Todo funcionario que tenga contacto por cualquier vía con clientes debe tener conocimiento del procedimiento a seguir.
- Cada incidente registra un conjunto de datos básicos (fecha y hora de ingreso, nombre colaborador que atendió la queja o reclamo), datos del cliente, motivo del incidente, detalles y documentación de respaldo en caso necesario. Aparte de los datos de entrada, los incidentes también irán incorporando información a medida que se trabaje sobre los mismos hasta que se concluya su

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |


procesamiento. Se debe dar seguimiento del estado en que se encuentra cada incidente permitiendo determinar tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio.

- ✓ **Motivos:** se debe indicar el motivo por el que se genera el incidente. Al determinar el motivo se asignara a la persona o departamento apropiados para dar resolución al incidente.
- ✓ **Plazos de Resolución (SLA):** en el caso de los reclamos, si no puede ser solucionado en forma inmediata el plazo de resolución no debe ser mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del incidente. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos. Los casos excepcionales a estos tiempos, son aquellos en que sea necesaria la intervención de instituciones externas como BNV o Sugeval, o algún criterio legal que se demore más de lo usual, o algún tema que implique cambios a nivel de tecnología.

### 6.3. Procedimiento de Gestión de reclamos, quejas y sugerencias

- a. Los clientes pueden presentar un reclamo, queja o sugerencia a través de los siguientes medios:
  - ✓ Página web: [www.grupoimprosa.com](http://www.grupoimprosa.com)
  - ✓ Personalmente, en cualquiera de nuestras sucursales, presentando una carta o informándolo verbalmente a alguno de nuestros ejecutivos.
  - ✓ Llamada telefónica.
  - ✓ Correo electrónico a las direcciones [sugerenciasvalores@grupoimprosa.com](mailto:sugerenciasvalores@grupoimprosa.com) o [valores@grupoimprosa.com](mailto:valores@grupoimprosa.com).
- b. Cualquiera sea la opción elegida para presentar el reclamo, queja o sugerencia, el cliente deberá informar al Puesto:
  - ✓ Nombre completo y/o Razón Social de la empresa.
  - ✓ Cédula de Identidad y Número de código cuenta.
  - ✓ Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
  - ✓ Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.
- c. De tratarse de un reclamo, si corresponde, deberá suministrar adicionalmente:



|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

- ✓ Documentos que sustentan el reclamo.
- ✓ Solución que desea obtener.

d. Toda queja, reclamo o sugerencia, será canalizada a las direcciones [sugerenciasvalores@grupoimprosa.com](mailto:sugerenciasvalores@grupoimprosa.com) o [valores@grupoimprosa.com](mailto:valores@grupoimprosa.com). El encargado deberá:

- ✓ Recibir la queja, reclamo o sugerencia, determina el tipo de queja si es “grave” o no.
- ✓ Canalizar a quien corresponda.
- ✓ Registro de la situación incluyendo el caso en archivo de Excel.
- ✓ Dar seguimiento y atención a los reclamos.
- ✓ Se encarga de verificar la resolución y el cierre del incidente.
- ✓ Llevar estadísticas y elaborar los reportes de seguimiento.


e. Cualquiera sea la vía elegida por el cliente para presentar el reclamo, queja o sugerencia, se deberá generar un incidente a través del correo [sugerenciasvalores@grupoimprosa.com](mailto:sugerenciasvalores@grupoimprosa.com) o [valores@grupoimprosa.com](mailto:valores@grupoimprosa.com) al momento de la recepción del mismo, detallando toda la información necesaria para la correcta gestión.

### 6.3.1. Resolución y Cierre del Incidente

- a. Se deberá notificar la resolución al cliente, ya sean a favor del Puesto o del cliente. En caso que haya transcurrido el plazo establecido se deberá notificar la resolución vía correo y verificarse la recepción de la misma. Podrán hacerse notificaciones telefónicas, en especial en aquellos casos que las soluciones son muy ágiles (ejemplo: temas operativos, mensajería, etc.).
- b. Antes de contactar al cliente es necesario verificar que la solución esta implementada. En todos los casos se informará la solución al encargado responsable de mantener el sistema de control de la atención de clientes para su control.

### 6.3.2. Verificación del Cierre de los incidentes

- a. Se deberá realizar un seguimiento de los incidentes cerrados y controlar que se hayan implementado las soluciones al problema. En caso de detectar incidentes cerrados como resueltos que no superen el control se deberá notificar al Gerente de Improsa Valores.

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

## 6.1. Controles sobre gestión

- Responsables: Los responsables deberán verificar el estado de los incidentes y gestionar la solución dentro de los plazos estipulados.
- Atención de Reclamos: Debe realizarse mensualmente un monitoreo de los incidentes ingresados y cerrados (a efectos de detectar errores que no permitan su correcta gestión) y vencidos (a efectos de promover que se regularicen a la brevedad). Los incidentes deben ser analizados para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual.
- Seguimiento de satisfacción Servicio al Cliente: De forma óptima se realizará una encuesta de “satisfacción a clientes” al menos cada dos años. Por razones extraordinarias se podría realizar con otra periodicidad.
- Reportes Servicio al Cliente: Se deberá elaborar reportes de los números de incidentes registrados por motivo, cliente, plazos de resolución, pendientes, canal de ingreso, etc. Los mismos deberán ser remitidos a la Gerencia General del Puesto de Bolsa.

## 7. CONFLICTOS DE INTERÉS


Los funcionarios y directores del GFI tienen el deber de tomar decisiones basados en los mejores intereses institucionales. Un conflicto de interés surge cuando se presentan factores que intervienen con el interés institucional.

Los principios básicos en la administración de conflictos son:

- Ante una situación dudosa, se debe presumir la existencia de un conflicto de interés, hasta que esa situación sea aclarada.
- La consulta previa a una decisión, disminuye las probabilidades de conflicto de interés.
- Si los funcionarios toman la decisión de no revelar conflictos potenciales o reales, se pueden crear situaciones que luego no puedan solucionarse de forma adecuada.
- Los funcionarios tienen la obligación de comunicar todo conflicto potencial o real al próximo nivel de jefatura.

Para evitar los posibles conflictos de interés, los funcionarios y directores del Grupo Financiero Improsa, se guiarán por los siguientes lineamientos:

- Revelar la existencia de intereses económicos con proveedores o competidores y abstenerse a participar en decisiones que los afecte.
- No aceptar de clientes o proveedores, préstamos personales, avales, garantías o cualquier otro tipo de beneficio que atente contra su integridad.

|   |                              |  |                                     |
|---|------------------------------|--|-------------------------------------|
|  <b>GRUPO FINANCIERO IMPROSA</b><br>Improsa Valores Puesto de Bolsa |                              | <b>Fecha Emisión</b><br>11/06/2018       | <b>Revisado y Aprobado</b><br><br>- |
| <b>Tipo de documento</b><br>PO-Políticas  | <b>Código</b><br>IV-CO-PO-34 | <b>Fecha Ult. Revisión</b><br>12-10-2020 |                                     |
| <b>Nombre del documento</b><br>Política Gestión de reclamos, quejas y sugerencias   | <b>Versión</b><br>02         | <b>Fecha de Validez</b><br>21/12/2022    |                                     |
| <b>Autor del documento</b><br>Encargado de Gobierno Corporativo   | <b>Área Responsable</b><br>- |  |                                     |

- No participar en decisiones orientadas a que el GFI establezca relaciones comerciales con empresas donde tengan algún tipo de relación personal comercial (extensible a miembros de su familia o personas allegadas).
- Los funcionarios no aceptarán gratificaciones, ni pagos de ningún tipo, incluyendo los sobornos, para cumplir o no con sus funciones.
- Toda transacción realizada con respecto a cualquier producto o servicio ofrecido por el GFI, se hará bajo estricto apego de las políticas aprobadas por la entidad, en condiciones de igualdad para todas las partes involucradas.
- Si un funcionario o director se encuentra ante una situación dudosa durante el cumplimiento de sus funciones o bien que involucre los intereses del cliente y los de la institución, debe presumir la existencia de un conflicto de interés, por lo que procederá a informar de forma inmediata a su superior jerárquico inmediato para tomar las decisiones que correspondan.
- Todo funcionario que reciba una queja, reclamo o sugerencia, está en la obligación de acatar esta política, aun cuando la situación implique una queja directa a su persona. Los intereses del cliente están ante todo.

Se tomará el Código de Ética y Conducta de la entidad, como parámetro de referencia y regulación, para todo aspecto que no haya sido normado en el presente documento.

## 8. ANEXOS

- Listado de posibles quejas – reclamos y su atención.