



**LINK CAPITAL PARTNERS  
ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A**

**MANUAL DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

<b>Manual de Reclamos y Sugerencias</b>					
<b>Versión</b>	<b>Motivo</b>	<b>Modificaciones Efectuadas</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Fecha</b>
MPD-LCP-009-v1	Elaboración Manual	No aplica	Encargado de Cumplimiento – Legal		

## ÍNDICE

<b>I. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Aplicación del Manual .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Funciones y Responsabilidades .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Alcance .....</b>	<b>4</b>
<b>V. Responsabilidad.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. Procedimiento de Recepción y Gestión de Reclamos o Sugerencias.....</b>	<b>5</b>
<b>VII.Aspectos Finales.....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. Control de Versión.....</b>	<b>9</b>
<b>IX. Anexos.....</b>	<b>10</b>
<b>a) Anexo No. 1 .....</b>	<b>10</b>

## I. Introducción

Link Capital Partners Administradora General de Fondos S.A. (en adelante la “Administradora”) dictó el siguiente Manual de Reclamos y Sugerencias (en adelante el “Manual”), el cual tiene por objeto establecer un procedimiento que permita a la Administradora gestionar los reclamos o sugerencias planteados por los clientes, con el objetivo de entregar respuestas y soluciones satisfactorias en un plazo determinado.

## II. Aplicación del Manual

Las disposiciones del presente Manual serán aplicables a los directores, ejecutivos, y empleados de la Administradora (en adelante los “Colaboradores”). En consecuencia, las obligaciones, procedimientos, prohibiciones y sanciones que se establecen en el presente Manual, deberán ser comunicadas a todos los Colaboradores de la Administradora.

## III. Funciones y Responsabilidades

### i) Directorio

- Aprobar el presente Manual, e informarse sobre su correcta implementación y cumplimiento, y revisarlas a lo menos anualmente.
- Velar porque los recursos y los medios sean los necesarios para implementar el presente Manual.

### ii) Gerente General

- Tomar las medidas para su correcta implementación y cumplimiento.
- Proponer al Directorio para su aprobación los objetivos, políticas y procedimientos relacionados al manejo de los reclamos o solicitudes de los Clientes.
- Asegurar que la implementación, procesos y políticas de gestión de riesgos sean implementadas de forma correcta.
- Analizar y recomendar al Directorio la metodología, modelos, sistemas de medición, parámetros y escenarios, para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar e informar los riesgos relacionados a la valorización de inversiones y que puedan ser motivos de un reclamo.

iii) **Encargado de Cumplimiento**

- Responsable de diseñar el presente Manual y velar por el cumplimiento del mismo a lo largo de toda la organización.
- Monitorear el cumplimiento del presente Manual, de acuerdo a las exigencias y objetivos definidos por el Directorio.
- Proponer cambios al presente Manual, según corresponda.
- Realizar el seguimiento, a objeto de verificar la resolución adecuada de los incumplimientos, de los controles y de sus respectivas documentaciones.
- Establecer e implementar los procedimientos adecuados para garantizar que el personal, al margen de la función que desempeñe o de su jerarquía, esté en conocimiento y comprenda los riesgos derivados de sus actividades, la naturaleza de los controles elaborados para administrar los riesgos y las respectivas funciones que deben desempeñar para el cumplimiento de los controles especificados en la presente política, así como las consecuencias del incumplimiento de tales controles o de la introducción de nuevos riesgos.
- Realizar procesos de Auditoría que permitan monitorear la aplicación de procedimientos del presente Manual.
- Realizar las pruebas necesarias a los mecanismos de control con el fin de verificar su funcionamiento.
- Preparar y presentar los informes dirigidos al Gerente General y al Directorio para documentar las instancias de incumplimiento de controles, y las acciones adoptadas ante tales circunstancias.

**IV. Alcance**

Las disposiciones del presente Manual serán aplicables para todos los reclamos o sugerencias que presente cualquiera de los clientes y potenciales clientes de la Administradora, proveedores y público en general relacionados con posibles incumplimientos que rigen el desarrollo y ejecución de los contratos y servicios que ofrece la Administradora, así como también los reclamos relativos a la calidad en la prestación del servicio, hasta que se da respuesta y se tomen las medidas pertinentes.

## V. Responsabilidad

La Administradora pondrá a disposición de sus clientes, nuevos clientes, proveedores y público en general los medios y accesos para canalizar los reclamos o sugerencias relativas a la ejecución de los contratos y servicios prestados por esta Administradora. Además de ser responsable de la planificación, evaluación y resolución de los reclamos planteados por los clientes.

## VI. Procedimiento de Recepción y Gestión de Reclamos o Sugerencias

### (i) Reglas de Atención

- La Administradora se relaciona con sus Clientes a través de distintos *Canales de Atención*, esto es, medios a través de los cuales recibe Solicitudes y Reclamos.
  - Por *Solicitud* se entiende todo requerimiento efectuado por cualquier Canal de Atención que pueda ser resuelto a través de la operación normal de la Administradora, incluyendo consultas, peticiones de información o requerimientos de información, que no constituyan Reclamos.
  - Por *Reclamo* se entiende cualquier comunicación efectuada por un Cliente a la Administradora, por el cual el Cliente manifiesta algún tipo de disconformidad con la oportunidad y/o calidad de los servicios prestados por la Administradora, y que de su tenor, requiere de respuesta o reacción por ésta.
- *Canales*. La Administradora, dispondrá en su página web, de un canal de contacto, que podrá ser enviado de manera anónima si la persona que realiza el reclamo o solicitud así lo desea. Este canal será administrado por el Encargado de Cumplimiento, el cual, dependiendo del tipo de reclamo, solicitud o sugerencia, y a quién esté dirigido, será el Encargado de Cumplimiento, quien gestionará la resolución correspondiente con el Colaborador aludido.
- *Curso inmediato*. En caso de que sea recibida una Solicitud o Reclamo por parte de un Cliente, cualquiera sea el Canal de Atención que éste haya utilizado, el Encargado de Cumplimiento informará al Colaborador de la situación, quien está sujeto a darle curso inmediato de acuerdo a los procedimientos internos correspondientes.
- *Derivación reglada*. En caso que la Solicitud o Reclamo tenga un procedimiento específico con personal especializado a cargo, el Colaborador respectivo deberá derivar la Solicitud o Reclamo en forma inmediata a quien corresponda, informando de esta situación al Encargado de Cumplimiento y dando explicación suficiente al Cliente.

- *Derivación especial.* En caso de que, por la naturaleza de la Solicitud o Reclamo, el objeto de ella no se encuentre sometido a un procedimiento o competencia evidente, el Colaborador que haya recibido el requerimiento respectivo, deberá dar aviso inmediato a su superior jerárquico o al Encargado de Cumplimiento, a fin de que éste arbitre las medidas correspondientes.

## (ii) Gestión de Reclamos y Solicitudes Especiales

- *Modelo de atención.* El modelo de atención de los Clientes requiere que con posterioridad a la adquisición de productos y/o servicios prestados por la Administradora, los Clientes reciban una adecuada prestación de servicios complementarios, que incluya la gestión de reclamos y *Solicitudes Especiales*, entendiendo por éstas aquellos requerimientos que no pueden ser gestionados mediante la operación ordinaria de los productos y servicios que presta la Administradora.
- *Receptividad.* La adecuada gestión de los Reclamos y Solicitudes Especiales es particularmente relevante para la Administradora, ya que a través de ellos se puede tomar consciencia de oportunidades de mejora, así como también de riesgos que pueden resultar significativos. Debido a lo anterior, todo Colaborador tiene el deber de dar curso a las Solicitudes Especiales y Reclamos a la mayor brevedad posible, de acuerdo a los procedimientos que la Administradora defina al efecto.
- *Información.* El Colaborador que tuviere a su cargo la gestión de un proceso de Solicitud Especial o Reclamo, deberá proporcionar al Cliente que haya iniciado un procedimiento de este tipo, la información acerca del estado de avance del procedimiento respectivo, siempre que ello no afecte el desarrollo del procedimiento respectivo, ni la confidencialidad o integridad de la información relevante.
- *Control del proceso.* Los Colaboradores que intervengan en procedimientos relativos a Solicitudes Especiales o Reclamos deberán mantener un control sistemático sobre sus avances, de manera de asegurar al Cliente la formulación de respuestas oportunas al efecto.
- *Resolución de procedimientos por Solicitudes Especiales y Reclamos.* La resolución de las Solicitudes Especiales y Reclamos estará a cargo del Colaborador que corresponda, de acuerdo a los roles, responsabilidades y procedimientos comprometidos. En caso de duda entre dos o más Colaboradores, decidirá el superior jerárquico común de ambos.
- *Reporte temprano.* Sin perjuicio de lo anterior, desde el inicio de un procedimiento especial originado en Solicitudes Especiales o Reclamos, los Colaboradores a los que

les corresponda intervenir tendrán el deber de informar al [Encargado de Cumplimiento] el inicio del procedimiento.

- *Informes al Directorio.* El [Encargado de Cumplimiento] será responsable de hacer el seguimiento de estos procedimientos, evaluarlos y reportar sus conclusiones al Directorio periódicamente. De acuerdo a ello, informará [semestralmente] al Directorio acerca de los procedimientos iniciados en virtud de Solicitudes Especiales y Reclamos en el período, y sus resultados.
- *Evaluación anual.* El [Encargado de Cumplimiento] deberá emitir un informe anual al Directorio pronunciándose acerca del funcionamiento del sistema de solución de reclamos de la Administradora, identificando las contingencias y oportunidades de mejora detectadas, formulando las sugerencias que estime del caso al efecto.

## VII. Aspectos Finales

### (i) Procedimiento de revisión y actualización del presente Manual.

Las actualizaciones y modificaciones al presente Manual deberán ser propuestas al Directorio por el Encargado de Cumplimiento con una periodicidad de al menos una vez al año. El Directorio podrá aprobar o rechazar dichas modificaciones, pudiendo solicitar antecedentes adicionales o proponer modificaciones.

### (ii) Mecanismos de divulgación de las normas contenidas en el Manual y de actividades de capacitación sobre la materia.

El Encargado de Cumplimiento tomará las medidas necesarias para que se mantenga una copia actualizada del presente Manual en la oficina en que se encuentra la gerencia general de la Administradora.

Asimismo, el Encargado de Cumplimiento coordinará la implementación de un programa anual de capacitación al personal de la Administradora.

El programa de capacitación deberá contener, a lo menos, los conceptos incluidos en el presente Manual.

Cada empleado de la Administradora deberá recibir y tomar conocimiento del presente Manual, del cual el Encargado de Cumplimiento dejará constancia. Asimismo, el Encargado de Cumplimiento anotará en un registro, especialmente creado para ese efecto, a cada empleado que participe en la actividad de capacitación, dejando constancia que posee conocimiento de la normativa relacionada al presente Manual.

Asimismo, cada uno de los nuevos empleados de la Administradora deberá ser capacitado en estas materias como parte del programa de inducción y se le entregará una copia del presente Manual para su revisión, conocimiento y aplicación.

**(iii) Normas sobre denuncia, resolución de conflictos y aplicación de sanciones.**

*a. Denuncia y Resolución de conflictos.*

Los Colaboradores deberán denunciar cualquier hecho o situación que pueda vulnerar el presente Manual en la forma señalada en la Sección 7 del *Manual de Prevención y Detección de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos Sancionados por la Ley 20.393*.

En caso de duda o conflicto, las personas involucradas deberán consultar al Encargado de Cumplimiento, quien resolverá por escrito, indicando si la circunstancia informada constituye o no una violación a la normativa antedicha, y en su caso, indicar las medidas que serán aplicadas.

*b. Sanciones.*

En caso de comprobarse alguna infracción por parte de un Colaborador al presente Manual se aplicarán las sanciones señaladas en la Sección 9 del *Manual de Prevención y Detección de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos Sancionados por la Ley 20.393*.

**(iv) Excepciones.**

Salvo las excepciones especialmente contempladas en el presente Manual, no se consideran otros escenarios de excepciones al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el mismo.

Toda excepción deberá ser aprobada por el Gerente General y el Encargado de Cumplimiento conjuntamente, mediante el formulario que se adjunta como **Anexo N° 1** al presente Manual.

**(v) Vigencia.**

El presente Manual entrará a regir a partir del día siguiente de su aprobación.



### VIII. Control de Versión

Manual de Reclamos y Sugerencias					
Versión	Motivo	Modificaciones Efectuadas	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha
MPD-LCP-009-v1	Elaboración Manual	No aplica	Encargado de Cumplimiento y Control Interno		

## IX. Anexos

### a) Anexo No. 1

#### Formulario de Excepción

<b>Fecha</b>	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.
<b>Nombre</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>Apellidos</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>Cargo</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>Excepción Solicitada</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>Motivo</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
<b>Nivel de prioridad</b>	<input type="checkbox"/> <b>Bajo</b> <input type="checkbox"/> <b>Medio</b> <input type="checkbox"/> <b>Alto</b>
<b>Indique las causas que provocarían no autorizar la excepción</b>	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.