



**WINTERBOTHAM FIDUCIARIA S.A.
ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN**

MANUAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



Asunto: **MANUAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Para uso por: Todo el personal

Fecha de aprobación: 15/01/2024

Es política de Winterbotham Fiduciaria S.A. Administradora de Fondos de Inversión (en adelante “Winterbotham”) buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. En este sentido, resulta de principal importancia que los reclamos o sugerencias de nuestros Clientes sean resueltos de la manera más eficiente.

En el presente, se establece el procedimiento a seguir en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del Cliente.

Los canales de comunicación habilitados por Winterbotham a efectos de la recepción de los mismos son los siguientes:

- En nuestras oficinas: El Cliente dispondrá de formularios pre-impresos destinados para hacer sugerencias o reclamos. Los mismos una vez completados por el Cliente podrán ser entregados al personal de Winterbotham.
- Vía e-mail: Accediendo a “Servicio de Reclamos” dentro de nuestro sitio web www.winterbotham.com/Pages/desktop/sa-fiduciary/

El Cliente recibirá una confirmación de recepción del reclamo vía e mail, incluyendo fecha, hora de recibido y número de identificación para su seguimiento. Una vez recibido el reclamo, será derivado al área o funcionario correspondiente. El Cliente recibirá una respuesta a la brevedad posible en un plazo no mayor a 15 días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo.



Si la naturaleza del reclamo lo amerita a juicio de Winterbotham dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso que para poder contestar el reclamo se requiera de la participación de una institución del exterior, Winterbotham podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los quince días corridos, comprometiéndose a comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta. En este caso Winterbotham deberá hacer sus mejores esfuerzos a efectos de dar respuesta dentro de los plazos esperados.

Winterbotham informará por escrito al Cliente –ya sea por nota o vía correo electrónico- el resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado ante cada punto reclamado. En caso que se entienda que el reclamo es injustificado Winterbotham informará al Cliente los motivos por los cuales entiende que el reclamo es injustificado abriéndose la posibilidad por parte del Cliente de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo Winterbotham pondrá el presente y los formularios de reclamo a disposición de los clientes en su oficina y en su página web.

El Directorio de Winterbotham designará a un funcionario como responsable de la atención de los reclamos de los clientes, estando tal funcionario comprendido en el régimen de personal superior.-