

POLÍTICA			
		INS INVERSIONES S.A.F.I.	
Nombre de la Política:	POLÍTICA DE RECLAMOS, CONSULTAS Y DENUNCIAS DE INS-INVERSIONES, S.A.	Código: POL-VT-001	Aprobador: Junta Directiva
Emisión Fecha: 05-12-2006		Última actualización Fecha: 20-5-2015	

Objetivo	Establecer los mecanismos para la atención de las consultas, reclamos o sugerencias presentados por parte de los clientes de INS Inversiones SAFI o de sus Entidades Comercializadoras, con el fin de ofrecer respuestas ágiles y satisfactorias a las mismas
Alcance	Área de Ventas INS Inversiones SAFI y Agentes Comercializadores
Normativa relacionada	Reglamento General de Sociedades de Inversión, Ley Reguladora del Mercado de Valores, Reglamentos, Políticas internas y Procesos relacionados, Política de Ventas Engañosas y proceso de ventas y proceso de Fiscalización.
Reglamentos, Políticas internas y Procesos relacionados	N/A
Términos	Entidad Comercializadora: Se entiende como entidad comercializadora a todas aquellas entidades que estén contenidas dentro del 110 del Reglamento General de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión. Responsables: Gerencia General INS Inversiones y Encargado Área de Ventas INS Inversiones.
Responsable	Ventas

Índice

Capítulo I Disposiciones Generales.....	2
Artículo 1: Formas de recibir las consultas.....	2
Artículo 2: Plazo para atención las consultas:.....	2
Capítulo II Forma de consultas formales y trámite de respuesta.....	2
Artículo 3: Nota dirigida a INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.....	2
Artículo 4: Consultas realizadas a través del correo electrónico establecido	3
Artículo 5: Nota dirigida a través del "Formulario de Contacto "del sitio Web de INS-Inversiones SAFI S.A.	3
Artículo 6: Normativa que regula la Denuncia	3

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1: Formas de recibir las consultas

Se establecen como válidos para recibir las quejas, consultas o sugerencias los siguientes medios:

- 1.-Nota Dirigida a INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión.
- 2.-Correo electrónico establecido para estos efectos: inssafi@insinversiones.com.
- 3.-A través del sitio web oficial de INS Inversiones SAFI S.A.

Artículo 2: Plazo para atención las consultas:

INS Inversiones SAFI responderá en un plazo máximo de 5 días hábiles cualquier inquietud, queja, consulta o sugerencia formal que reciba de sus clientes. Se entienden como formales las que mantengan el formato establecido en el Capítulo II de esta política.

En el caso que por las características de la consulta o reclamo el plazo definido no sea suficiente, se informará al inversionista antes del vencimiento del mismo, el proceso que va a seguir y el nuevo plazo para la respuesta.

Las consultas o reclamos hechos por teléfono o por un medio no escrito se procurarán atender como máximo en el plazo de 5 días hábiles pero se dará prioridad y seguimiento a las consultas formales. En caso de que se requiera una mayor investigación, se le estará informando al cliente que su consulta está en trámite y que será respondida en el plazo señalado.

Capítulo II Forma de consultas formales y trámite de respuesta

Artículo 3: Nota dirigida a INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión

Las notas dirigidas a INS Inversiones SAFI deberán contener los siguientes espacios:

- 1.-Fecha
- 2.-Nombre
- 3.-Cédula
- 4.-Número de cuenta cliente
- 5.-Número de teléfono
- 6.-Fax
- 7.-Correo electrónico y
- 8.-Dirección.

Si las notas no contienen el nombre o una vía de contacto, el reclamo será improcedente debido a que no habrá forma de contactar al gestionante. Estas notas serán remitidas al Responsable del Departamento de Ventas, para que proceda a realizar las gestiones de atención necesarias con los departamentos correspondientes.

Una vez que se tengan los resultados de las gestiones, el Encargado del Departamento de Ventas dará la respuesta a la consulta o queja planteada y será presentada a la Gerencia General para su visto bueno y firma.

Se deberá enviar una copia de la consulta realizada y de su respectiva respuesta al Gestor de Servicios y Procesos.

Artículo 4: Consultas realizadas a través del correo electrónico establecido

Las consultas recibidas por este medio serán atendidas por esta vía y deberán contener los siguientes espacios:

- 1.-Nombre
- 2.-Cédula
- 3.-Número de cuenta cliente
- 4.-Número de teléfono y
- 5.-Número de fax.

Los correos electrónicos recibidos en esta dirección electrónica deberán ser remitidos al Responsable del Departamento de Ventas para que proceda a realizar las gestiones de atención necesarias con los departamentos correspondientes. Una vez que se tengan los resultados de las gestiones, el Encargado del Departamento de Ventas dará la respuesta a la consulta o queja planteada y será presentada a la Gerencia General para que proceda a responder por este mismo medio. Se deberá enviar una copia de la consulta realizada y de su respectiva respuesta al Gestor de Servicios y Procesos para su respectivo registro.

Artículo 5: Nota dirigida a través del "Formulario de Contacto "del sitio Web de INS-Inversiones SAFI S.A.

Las consultas, denuncias, información general o comentarios por este medio deberán contener los siguientes espacios: motivo, dirigido a, tipo de identificación, número de identificación, nombre y apellidos, teléfono, fax, correo electrónico, detalle mensaje.

Artículo 6: Normativa que regula la Denuncia

Los inversionistas pueden presentar a la Auditoría Interna denuncias por presuntos actos de corrupción o debilitamiento del control interno, en forma escrita, o por cualquier otro medio. La Auditoría Interna guardará confidencialidad respecto a la identidad de los denunciantes de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley General de Control Interno y 8º de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Los hechos denunciados deberán ser expuestos por escrito en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación: el momento y lugar en que ocurrieron tales hechos y el sujeto que presuntamente los realizó. El plazo para la comunicación al inversionista o ciudadano de la declaratoria de admisibilidad de la denuncia será de 10 días hábiles. Una vez declarada la admisibilidad de una denuncia, se abrirá la investigación preliminar a efecto de determinar si existe suficiente mérito para iniciar el estudio correspondiente.

Si de la investigación preliminar se concluye que no existen méritos suficientes para iniciar un estudio, se procederá a comunicarlo al denunciante y archivar la denuncia.

Al denunciante se le deberá comunicar cualquiera de las siguientes resoluciones que se adopte de su gestión:

a) La decisión de desestimar la denuncia y de archivarla.

b) El resultado final de la investigación que se realizó con motivo de su denuncia.

En caso de que tales resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo o la interposición de un proceso judicial, se le comunicará que se realizó el estudio correspondiente y de su remisión a la autoridad competente, sin aportar información, documentación u otras evidencias inherentes a la investigación.

Las anteriores comunicaciones se realizarán en el tanto haya especificado en dicho documento su nombre, calidades y lugar de notificación. **Acuerdo firme**

Histórico de actualizaciones				
Emisión y Actualizaciones	Fecha	Sesión	Artículo	Comentario
Emisión	05/12/2006	187-06		N/A
Actualización	20/05/2015	636-15	V	N/A