



QUEST

Administradora
General de Fondos

MANUAL DE MANEJO DE RECLAMOS

QUEST ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCION.....	3
1. ANTECEDENTES QUEST ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. DEFINICIONES	4
II. MANEJO DE UN RECLAMO	5
1. RECEPCIÓN DE RECLAMOS	5
2. RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	5
3. PLAZO DE RESPUESTA DE UN RECLAMO	6
4. REPORTE INTERNO	6
III. VIGENCIA Y DIFUSIÓN.....	7
ANEXO 1. REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO	8

I. INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES DE QUEST ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.

QUEST ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A. (en adelante, la “Administradora” o la “Sociedad”) se constituyó fecha 19 de Diciembre del año 2006, otorgada en la Notaría de Santiago de doña Antonieta Mendoza Escalas, bajo repertorio número 11.575-2006, bajo la razón social de *CHG Administradora General de Fondos S.A.*

Posteriormente, por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 22 de Octubre de 2014, reducida a escritura pública con esa misma fecha, otorgada en la Notaría de Santiago de don Andrés Rubio Flores, bajo repertorio número 2.100-2014, se acordó transformar la Sociedad de una sociedad anónima cerrada en una sociedad anónima especial correspondiente a una Administradora General de Fondos y solicitar la autorización de su existencia a la Superintendencia de Valores y Seguros, hoy denominada COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO (“CMF”).

La Sociedad obtuvo su autorización de existencia por Resolución Exenta N° 034 de la SVS, de fecha 13 de febrero de 2015.

Los estatutos de la Administradora fueron posteriormente modificados por Junta Extraordinaria de Accionistas de fecha 10 de octubre de 2017, en la que se acordó cambiar en la que se acordó cambiar la razón social de la Sociedad a su actual nombre “*Quest Administradora General de Fondos S.A.*” y disminuir su capital. El acta de esa Junta Extraordinaria de Accionistas se redujo a escritura pública con fecha 12 de octubre de 2017 ante Notario de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola La CMF autorizó el cambio de nombre, la disminución del capital y la correspondiente modificación de estatutos, mediante la Resolución Exenta N° 5525 de fecha 17 de noviembre de 2017. El extracto a que se refiere el artículo 126 de la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas fue inscrito a fojas 88.769 número 47.450 del año 2017 en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial con fecha 4 de diciembre de 2017.

La Sociedad tiene como objeto exclusivo la administración de recursos de terceros de conformidad con lo dispuesto por la Ley 20.712, o por aquella normativa que la reemplace o modifique de tiempo en tiempo (la “Ley”). De esta forma, la Administradora es una sociedad anónima especial, regulada por el Capítulo II del Título I del artículo primero de la Ley sobre Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, y constituida de conformidad con los artículos 126 y siguientes de la Ley N° 18.046 de Sociedades Anónimas, para la administración de recursos de terceros en los términos referidos en el artículo 3 de la señalada Ley N° 20.712. En este sentido, la Sociedad está autorizada para realizar las demás actividades complementarias a su giro que autorice la CMF. Asimismo, la Ley faculta a la Administradora para administrar carteras de terceros (las “Carteras”), distintas a la administración de los fondos de inversión fiscalizados por la CMF (los “Fondos”).

2. OBJETIVO

El presente Manual aborda el tratamiento que se le darán a los reclamos que se reciban de parte de clientes y terceros, tanto de los Fondos como de las Carteras que la Sociedad administra. Lo anterior, permitirá a la Administradora identificar los motivos que produjo un Reclamo que sirva para trabajar en mejoras que faciliten la entrega de una solución y en el servicio ofrecido.

3. DEFINICIONES

Sin perjuicio de otras definiciones contenidas en este instrumento o de aquellas palabras en mayúsculas, se entenderá por:

- Reclamo[s]: Cualquier comentario efectuado por escrito respecto de cualquier disconformidad de parte del cliente, ya sea relacionado, sin que la siguiente enumeración sea taxativa, con la calidad del servicio entregado, con el resultado de la rentabilidad de sus inversiones y/ con la falta de información o transparencia respecto de los productos ofrecidos.

Cualquier otro motivo de Reclamo también será analizado por el Oficial de Cumplimiento y Control Interno, y dependiendo de la gravedad de éste, será presentado en el Comité de Reclamos y eventualmente, al directorio de la Sociedad.

- Cliente[s]: Cualquier persona que sea cliente de un Fondo o de una Cartera administrada por la Sociedad.
- Directorio: El directorio de la Administradora.

II. MANEJO DE UN RECLAMO

1. RECEPCIÓN DE RECLAMOS

El Reclamo podrá ser recibido por la Administradora o por un distribuidor de fondos relacionado a esta. El Reclamo deberá constar siempre por escrito, ya sea a través de una carta, correo electrónico, o a través del “Libro de Reclamos” disponible en hall de acceso a la Oficina de la Administradora.

Para poder procesar adecuadamente un Reclamo, éste deberá contener o poder inferirse a lo menos la siguiente información:

1. *Fecha del Reclamo*
2. *Nombre de cliente*
3. *Cédula de identidad del cliente*
4. *Motivo del Reclamo*
5. *Firma del cliente. En el evento de que el Reclamo se haga por correo electrónico, la firma del cliente será reemplazada por la verificación de la dirección de correo del cliente, entregado a la Administradora.*

Todo Reclamo recibido debe ser puesto en conocimiento en forma inmediata al Gerente General y al Oficial de Cumplimiento y Control Interno.

El Oficial de Cumplimiento y Control Interno recabará mayor información de ser necesario y llevará los antecedentes a conocimiento del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos para dejar constancia en actas del análisis del Reclamo y la solución que se le dé.

En el evento de que el Reclamo requiera urgente solución, se citará a los miembros a un comité de emergencia.

Asimismo, será responsabilidad del gerente general, si la gravedad así lo amerita, dar a conocer del Reclamo al directorio de la Sociedad. Independiente del contenido del Reclamo, un listado y breve reseña de los mismo será dado a conocer al Directorio al menos una vez cada trimestre.

2. RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

El órgano encargado inicial de dar solución formal a cualquier Reclamo interpuestos por algún cliente es el denominado Comité de Cumplimiento y Gestión de Riesgos. Corresponderá al Comité de Ética conocer aquellos Reclamos cuando estos se relacionen con comportamientos de empleados de la Administradora que vulneren normas de ética profesional y que en todo se trate de materias propias de su conocimiento.

Este Comité sesiona mensualmente. De no existir algún Reclamo por analizar en determinado período, se dejará constancia en Actas.

Para dar solución a cualquier Reclamos, el Comité lo hará en forma imparcial y velará por la preeminencia de los intereses del cliente.

De no existir consenso en la solución que deba darse al Reclamo, o en el evento de que se identifique algún posible conflicto de interés, se dejará constancia de ello en Actas y el Reclamo se someterá a decisión del Directorio.

3. PLAZO DE RESPUESTA DE UN RECLAMO

Una vez recibido el Reclamo se debe enviar respuesta por escrito al cliente dentro de 5 días hábiles, por correo electrónico o por carta certificada de no existir correo electrónico registrado por la Administradora, indicándole al cliente la solución al problema presentado en su Reclamo.

En el evento de que la solución del Reclamo pueda tomar un plazo mayor a 5 días hábiles, se le responderá en mismo plazo al cliente, que su Reclamo ha sido recibido, que será analizado y el plazo de respuesta para dar solución; plazo que en todo caso no podrá exceder de 15 días hábiles a contar de la fecha de recepción del Reclamo.

Los correos anteriores serán expedidos desde el correo electrónico institucional de la Administradora.

Todas las respuestas que formalmente deban darse a los Clientes en el marco de los Reclamos que éstos formulen, serán revisadas previamente por los abogados externos de la Administradora para sus comentarios y visto bueno.

4. REPORTE INTERNO

El ejecutivo que detente el cargo de *Oficial de Cumplimiento y Control Interno* llevará registro de cada Reclamo efectuado, su solución y las medidas acordadas en el Comité de Cumplimiento y Control de Riesgo o por el órgano que fuere competente, para dar solución a los reclamos formulados.

Este registro será dado a conocer al Directorio en los reportes periódicos que el Oficial de Cumplimiento y Control Interno lleva a cabo.

Con todo, en forma trimestral se dejará constancia en actas del Directorio la existencia o no de algún Reclamo formulado o pendiente de resolver.

III. VIGENCIA Y DIFUSIÓN

La revisión y eventual actualización del presente Manual, se efectuará con una frecuencia mínima **anual**, y estará a cargo de la Gerencia General de la Administradora, en conjunto con el Oficial de Cumplimiento y Control Interno.

La revisión anual será puesta en conocimiento del Directorio para su aprobación. Las modificaciones de las que pueda ser objeto este Manual, se desarrollarán en base a falencias identificadas desde la última revisión del Manual, así como sobre los nuevos requerimientos normativos y los cambios en el entorno que se consideren permanentes, y/o que puedan tener una influencia relevante en los temas tratados en este Manual.

Lo anterior es sin perjuicio de la revisión y actualización que deba hacerse en respuesta a la promulgación de nueva normativa o cambios de mercado que hagan aconsejable introducir modificaciones inmediatas en él.

En el texto vigente del presente Manual se dejará testimonio de los cambios introducidos al texto, la fecha, las personas y cargos responsables que trabajaron en los cambios y la fecha de la aprobación por el Directorio.

Copias del documento del Manual deberán estar a disposición de los inversionistas o partícipes de los Fondos, auditores externos y demás autoridades competentes, en las oficinas de la Administradora y en un lugar visible de la página web de la Administradora (www.questagf.cl).

ANEXO 1: REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versiones de la Política	Cambios efectuados	Encargado de la elaboración	Encargados de Revisión	Fecha de Aprobación
Junio de 2017	Primera Versión	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Junio de 2017
Agosto de 2018	Adecuación del formato y actualización del nombre y logo actual de la AGF	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Agosto de 2018