



**QUEST**

Administradora  
General de Fondos

## **MANUAL DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**QUEST ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS S.A.**

---

## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	MANEJO DE UN RECLAMO .....	4
1.	RECEPCIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS.....	4
2.	RESOLUCIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS .....	4
3.	PLAZO DE RESPUESTA DE UN RECLAMO O SUGERENCIA.....	5
4.	REPORTE INTERNO .....	5
III.	VIGENCIA Y DIFUSIÓN .....	6
	ANEXO 1: REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO .....	7

---

## I. INTRODUCCIÓN

---

Quest Administradora General de Fondos S.A. (en adelante la “Administradora”) confeccionó el presente Manual, con el fin de abordar el tratamiento que se le dará a los reclamos y sugerencias que se reciban de parte de los clientes y terceros, tanto de los Fondos como de las Carteras que la Sociedad administra, permitiendo a la Administradora identificar los motivos que produjeron los reclamos o sugerencias, logrando generar mejoras que faciliten la entrega de una solución en el servicio ofrecido.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán aplicables para todos los reclamos o sugerencias que presente cualquiera de los clientes, proveedores y público en general en relación a posibles incumplimientos del desarrollo y ejecución de los contratos y servicios que ofrece la Administradora, así como también lo relacionado a la calidad en el servicio prestado.

La Administradora dentro de sus responsabilidades tiene la obligación de poner a disposición de sus clientes, proveedores y público en general, los medios y accesos para canalizar los reclamos o sugerencias, además de ser responsable de la planificación, evaluación y resolución de los reclamos planteados.

Este documento tiene por finalidad prevenir incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de nuestros clientes, en especial respecto de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

---

## II. MANEJO DE UN RECLAMO

---

### 1. RECEPCIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS

El reclamo o sugerencia recibido por la Administradora deberá ser 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 o sugerencia, éste deberá contener o poder inferirse a lo menos la siguiente información:

1. *Fecha del Reclamo*
2. *Nombre de cliente*
3. *Teléfono celular*
4. *Correo electrónico*
5. *Motivo del Reclamo*

Todo reclamo o sugerencia, una vez recibido, debe ser puesto en conocimiento en forma inmediata al Gerente General y al Oficial de Cumplimiento, Riesgo y Control Interno (el “Oficial”), quien le dará una numeración correlativa.

El Oficial podrá recabar una mayor información, de ser necesario, y expondrá los antecedentes en el Comité de Compliance, Riesgos y Control Interno (el “Comité”), dejando constancia en actas del análisis del caso y la solución consensuada.

Será responsabilidad del Gerente General, si la gravedad o circunstancia así lo amerita, dar a conocer del reclamo al Directorio de la Sociedad. No obstante, en caso de existir éstos quedarán plasmados en los Informes al Directorio confeccionados por el Oficial.

### 2. RESOLUCIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS

El órgano encargado inicial de dar solución formal a cualquier reclamo o sugerencia interpuesto por algún cliente es el Comité antes indicado.



A su vez, corresponderá al Comité también conocer aquellos reclamos cuando estos se relacionen con comportamientos de empleados de la Administradora que vulneren las normas éticas profesionales descritas en el Código de Ética y Conducta y que se trate de materias propias de su conocimiento.

Para dar solución a cualquier reclamo o sugerencia, 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 sugerencia, se dejará constancia de ello en Actas y el reclamo o sugerencia se someterá a decisión del Directorio.

### **3. PLAZO DE RESPUESTA DE UN RECLAMO O SUGERENCIA**

Una vez recibido el reclamo o sugerencia, se debe enviar respuesta al cliente dentro de 15 días hábiles, por correo electrónico, carta, llamado telefónico o personalmente si así lo amerita, indicándole al cliente la solución al problema presentado en su reclamo o sugerencia. Cualquier excepción será resuelta por el Comité.

Si el Comité lo solicita, las respuestas que formalmente deban darse a los Clientes en el marco de los reclamos o sugerencias serán revisadas previamente por los abogados externos de la Administradora para sus comentarios y aprobación.

### **4. REPORTE INTERNO**

El Oficial llevará registro de cada reclamo o sugerencia efectuada, su solución y las medidas acordadas en el Comité o por el órgano que fuere competente.

Este registro será dado a conocer al Directorio en los reportes periódicos que el Oficial lleve a cabo.

---

### **III. VIGENCIA Y DIFUSIÓN**

---

La revisión y eventual actualización del presente Manual, estará a cargo de la Gerencia General de la Administradora, en conjunto con el Oficial.

Las modificaciones de las que pueda ser objeto el presente Manual serán puesta en conocimiento del Directorio para su conocimiento y aprobación, y se desarrollarán en base a falencias identificadas desde la última revisión del Manual, así como 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.questcapital.cl](http://www.questcapital.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 2017	Primera Versión	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobado por el Directorio de Junio 2017
Agosto 2018	Segunda Versión	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Agosto 2018
Febrero 2020	Actualización del Manual	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Febrero 2020
Enero 2021	Actualización del Manual	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Enero 2021
Enero 2022	Actualización del Manual	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Enero 2022
Enero 2023	Actualización del Manual	Oficial de Cumplimiento y Control Interno	Gerente General	Aprobada por el Directorio de Enero 2023