



Manual y procedimientos de reclamos

Dueño de la póliza: Nicolás Pizarro (CPO)

Fecha efectiva: 10/06/2024

Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos para la recepción, análisis, resolución y documentación de los reclamos presentados por los usuarios de Skipo, garantizando un tratamiento eficiente, transparente y acorde a la normativa vigente.

Alcance

Este manual aplica a todos los reclamos relacionados con los servicios de intermediación y custodia de instrumentos financieros, y está dirigido a:

1. Usuarios de la plataforma.
2. Equipos internos de Skipo responsables del manejo de reclamos.

Definiciones de reclamos y eventos

Reclamo: Toda manifestación de inconformidad realizada por un usuario, ya sea por problemas técnicos, operativos, de servicio o relacionados con la seguridad.

Evento: Cualquier incidente inesperado que afecte la operación de la plataforma y pueda dar lugar a un reclamo.

Informes y documentación de incidentes

Requisitos de un Reclamo:

- Identificación del usuario (nombre, correo asociado).
- Tipo de reclamo (compra/venta, abonos, retiros, saldos, seguridad, tecnología, otros).
- Descripción detallada del problema o inconformidad.
- Fecha y hora del incidente.
- Evidencias relevantes (capturas de pantalla, correos, etc.).

Canales de Recepción:

- **Plataforma de soporte:** Sección de reclamos a través del sitio web de Skipo en <https://skipo.com/support>
- **Correo electrónico:** soporte@skipo.com.

Gravedad

El CPO y el CTO supervisarán las entradas de reclamos y eventos, y asignarán una gravedad de las entradas en función de las siguientes categorías.

Clasificación de Gravedad

- **Baja:** Retrasos menores en transacciones o consultas.
- **Media:** Errores recurrentes que afectan funciones básicas de la plataforma.
- **Alta:** Pérdida de fondos, accesos no autorizados o fallas críticas de seguridad.

Tiempo de Respuesta Estimado

- **Baja:** 5 días hábiles.
- **Media:** 3-5 días hábiles.
- **Alta:** 1-2 día hábil.

Escalamiento e informes internos

Proceso de Escalamiento

- **Primera línea:** Soporte técnico de nivel 1.
- **Segunda línea:** Equipo especializado en el tipo de reclamo.
- **Tercera línea:** Alta gerencia y Comité de Revisión de Reclamos (en casos críticos).

Informes Internos

- Reporte mensual de reclamos recibidos y resueltos.
- Informes específicos para reclamos de gravedad alta o recurrentes.

Documentación

Registro Obligatorio

- Fecha y hora de recepción del reclamo.
- Detalles del usuario y del caso.
- Evidencias presentadas.
- Acciones tomadas y resultado final.

Conservación de Datos

Todos los reclamos y su documentación serán almacenados por un período de al menos 5 años, cumpliendo con las normativas de protección de datos y auditoría financiera.

Proceso de respuesta a reclamos

1. **Recepción:** Confirmar la recepción del reclamo al usuario dentro de las primeras 24 horas.
2. **Evaluación:** Clasificar el reclamo según la gravedad y asignarlo al equipo correspondiente.
3. **Análisis:** Revisar los detalles y evidencias proporcionadas.
4. **Resolución:** Implementar la solución o emitir una respuesta formal con las acciones a seguir.
5. **Cierre:** Informar al usuario del resultado.

Compromiso de gestión

La gerencia de Skipo Chile SpA ha aprobado esta política y se compromete a brindar los recursos, herramientas y capacitación necesarios para responder razonablemente a eventos e incidentes de seguridad identificados con potencial de afectar negativamente a la empresa o a sus clientes.

Excepciones

Las solicitudes de excepción a esta Política deben ser enviadas y autorizadas por el CEO para su aprobación. Las excepciones deberán documentarse.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Autor	Aprobado por
1.0	10-jun-2024	Primera versión	Nicolás Pizarro	Tomas Villanueva