

Manual de Atención al Consumidor de Innovezza

1. Introducción

En Innovezza, nos comprometemos a garantizar la transparencia, eficiencia y calidad en la atención a nuestros clientes. Este manual tiene como objetivo detallar los procedimientos y derechos de los consumidores en el uso de nuestros servicios, asegurando una experiencia satisfactoria y alineada con las normativas vigentes.

2. Canales de Atención al Cliente

Ponemos a disposición de nuestros clientes los siguientes canales para consultas, solicitudes y reclamos:

- **Correo electrónico:** soporte@innovezza.com
- **Teléfono:** (+56) 997575800
- **Plataforma Web:** www.innovezza.com (sección "Ayuda y Soporte")
- **App Móvil:** Opciones de contacto directo disponibles en la sección de soporte.

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

3. Procedimiento para Consultas y Solicitudes

1. **Recepción de la Consulta o Solicitud:**
 - Los usuarios pueden realizar consultas relacionadas con nuestros servicios o sus inversiones a través de los canales mencionados.
 - Es importante proporcionar información precisa para agilizar el proceso.
 2. **Respuesta:**
 - Nuestro equipo responderá a las consultas en un plazo máximo de 48 horas hábiles.
 3. **Seguimiento:**
 - Si la consulta requiere más tiempo para resolverse, se informará al cliente sobre el estado y el plazo estimado.
-

4. Procedimiento para Reclamos

1. **Recepción del Reclamo:**
 - Los reclamos pueden ser enviados por correo electrónico o ingresados en la sección "Reclamos" de nuestra plataforma web o app.
 - El cliente debe describir el problema de manera clara, indicando datos relevantes como número de transacción, fecha y detalles de la incidencia.
2. **Confirmación de Recepción:**

- El cliente recibirá un correo electrónico confirmando que su reclamo ha sido registrado.
 - 3. **Investigación y Resolución:**
 - Nuestro equipo analizará el reclamo y tomará las medidas necesarias para resolverlo en un plazo máximo de 10 días hábiles.
 - 4. **Cierre del Reclamo:**
 - Una vez resuelto, se enviará al cliente un informe con la decisión tomada y las acciones realizadas.
-

5. Derechos de los Consumidores

Los usuarios de Innovezza tienen derecho a:

- Recibir información clara, completa y oportuna sobre nuestros servicios y sus inversiones.
 - Acceder a un trato respetuoso, profesional y sin discriminación.
 - Presentar consultas, reclamos o sugerencias y obtener una respuesta en los plazos indicados.
 - Ser informados sobre cualquier cambio en los términos y condiciones de nuestros servicios.
 - Ejercer sus derechos relacionados con la protección de datos personales.
-

6. Compromisos de Innovezza

- Proveer un servicio de alta calidad, con procesos claros y accesibles.
 - Respetar y garantizar los derechos de los consumidores.
 - Mantener altos estándares de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
 - Mejorar continuamente nuestros procesos de atención al cliente.
-

7. Indicadores de Servicio y Evaluación

Para asegurar la calidad de nuestro servicio, realizamos evaluaciones periódicas a través de:

- Encuestas de satisfacción enviadas a los clientes después de cada interacción.
 - Monitoreo del tiempo de respuesta y resolución de consultas y reclamos.
 - Análisis de comentarios y sugerencias para implementar mejoras.
-

8. Actualización del Manual

Este manual puede ser revisado y actualizado periódicamente para reflejar cambios en nuestros procesos o en la normativa vigente. La versión más reciente estará siempre disponible en nuestro sitio web.

9. Contacto

Para más información, puede comunicarse con nosotros a través de:

- **Correo electrónico:** soporte@innovezza.com
- **Teléfono:** (+56) 997575800
- **Plataforma Web:** www.innovezza.com

Fecha de Emisión: 13 de Diciembre de 2024