

	Bolsa Nacional de Valores, S. A.	
	Política de Gestión de Servicio al Cliente	
	Código: B-PGGC-NI-PO04	Fecha de vigencia: 18/05/2017
	Versión 4.0	Fecha de última actualización: 25/07/2020
Ref Cobit: DSS02	Gestionar peticiones e incidentes del servicio	

La Bolsa Nacional de Valores, con el objetivo de proveer una respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes de servicio de sus clientes, procurará para su cumplimiento:

1. Disponer de mecanismos, basados en las mejores prácticas de la atención al cliente, que aseguren la atención oportuna y eficiente de los diferentes casos recibidos por parte del cliente. Estos mecanismos se definen en la Guía para la implementación de la Política de Servicio al Cliente.
2. Atender y resolver los conflictos cuando existan desacuerdos con los clientes y demás partes interesadas, de conformidad con lo establecido en Guía para la implementación de la Política de Servicio al Cliente.
3. Mantener un registro electrónico de los diferentes casos atendidos y generar estadísticas periódicas, que facilite la toma de decisiones para la gestión de procesos de mejora de servicio.
4. Medir el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio que se brindan a los clientes, según lo indicado en contrato correspondiente.
5. Medir la calidad del servicio (satisfacción) de forma periódica y desarrollar los planes de acción necesarios que permitan el cumplimiento de un proceso de mejora continua.

Para facilitar la implementación de esta política se ha elaborado la Guía para la implementación de la Política de Servicio al Cliente.

Estas disposiciones son de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores involucrados en la gestión de este proceso.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documento	Aprobado por
<i>Guía para la implementación de la Política de Servicio al Cliente</i>	Bolsa Nacional de Valores
<i>Política de Comunicación de Partes Interesadas</i>	Bolsa Nacional de Valores
<i>Código de Conducta</i>	Bolsa Nacional de Valores

HISTORIAL DE REVISIÓN

Versión	Descripción	Fecha de Revisión
1.0	Aprobado por Junta Directiva, Sesión número 6/17, artículo 4, inciso 4.1	18 mayo 2017
2.0	Alineación de la política por Reglamento de Tecnologías de la Información	14 marzo 2018
3.0	Aprobado por Junta Directiva. Sesión # 11/2018, artículo 3.1	13 diciembre 2018