

INSTRUCTIVO DE RECLAMO

Antecedentes

A continuación se describe el procedimiento que se debe seguir para hacer llegar un reclamo al Defensor del Inversionista de la BEC (en adelante “Defensor”). El presente documento es un extracto de lo establecido en el Reglamento Defensor del Inversionista (en adelante “Reglamento”), el cual se encuentra a disposición del público en nuestra página web www.bolchile.cl . En consecuencia, será dicho documento al que se deberá recurrir en el evento de existir dudas en relación al presente instructivo.

Naturaleza del procedimiento

La decisión de someter un asunto al conocimiento y competencia del Defensor es enteramente voluntaria y sólo podrá ser formulada después de haberse reclamado formalmente el asunto ante el corredor respectivo, dentro de un año contado desde (i) la notificación por el corredor de la respuesta desfavorable al reclamo; o (ii) los 30 días posteriores a la fecha de presentación del reclamo si en este plazo el cliente no hubiere obtenido respuesta del corredor. El cliente deberá presentar el reclamo ante el corredor, conforme a lo indicado en este párrafo, dentro del plazo de 60 días siguientes a la ocurrencia del hecho que lo motiva.

El procedimiento será gratuito para el Cliente y se ajustará a las disposiciones del Reglamento Defensor del Inversionista. El Defensor estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten de los reclamos de que conozca, sin perjuicio de los requerimientos que formule la autoridad competente.

Presentación del reclamo ante el Defensor

Aún cuando en el Reglamento se establecen diversas formas de comunicarse con el Defensor, este instructivo tiene como objetivo facilitar este proceso. Para ello, el cliente podrá dirigir un email a defensordelinversionista@bolchile.cl , detallando los siguientes elementos:

- a) Fecha y hora del reclamo, nombre completo del Cliente, número de cédula de identidad o rol único tributario, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere.
- b) La individualización del corredor en contra del que se formula el reclamo.
- c) La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse la o las operaciones respectivas y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y competencia del Defensor.

Asimismo, deberá acompañarse al reclamo:

- i) Cualquier otro antecedente en que el Cliente apoye su reclamación.
- ii) Copia de la cédula de identidad o del Rut del Cliente.

- iii) Copia de la carta de respuesta del corredor al reclamo que el cliente hubiese presentado previamente o, en su caso, copia de éste último documento con constancia de haber sido recibida con al menos 30 días de antelación.
- iv) En caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente, copia del instrumento en que conste el mandato respectivo, debidamente autorizado ante Notario.
- v) La declaración del Cliente de aceptar la resolución del Defensor que acoja favorablemente el reclamo entregado a su conocimiento, renunciando a cualquier instancia judicial posterior y liberando a la Bolsa de toda y cualquier responsabilidad que diga relación con lo resuelto por el Defensor.
- vi) Todos los documentos que apoyen la reclamación del Cliente.

Tramitación y respuesta del Defensor

Una vez recibido el reclamo, el Defensor deberá actuar de acuerdo a lo señalado en los artículos 8 y siguientes del Reglamento.