



InterClear Central de Valores, S.A. en cumplimiento de lo establecido en el *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, el *I.GO-CP01-AN03 Código de Gobierno Corporativo* y en línea con los valores organizacionales de excelencia y responsabilidad, se compromete a:

1. Establecer los mecanismos que garanticen la atención oportuna y eficiente de los casos recibidos (solicitudes, quejas, reclamos, incidente o denuncias) por parte del cliente.
2. Atender y resolver los conflictos cuando existan desacuerdos con los clientes y demás partes interesadas.
3. Mantener un registro electrónico de los casos atendidos y generar estadísticas periódicas que facilite la toma de decisiones para la gestión de procesos de mejora de servicio.
4. Medir la satisfacción del servicio de forma periódica y coordinar reuniones con representantes claves del medio para recibir retroalimentación sobre los servicios brindados.
5. Incorporar las mejores prácticas en la atención del cliente y desarrollar planes de acción para gestionar las debilidades encontradas según el análisis de datos y medición de la satisfacción del cliente.
6. Brindar asesoría a los clientes sobre el acceso y utilización a la plataforma de servicios que facilita la atención y seguimiento de casos.

Para facilitar la implementación de esta política se ha elaborado la *I-GO-CP01-PL04-AN01 Guía para la implementación de la política de servicio al cliente*, la cual es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores que gestionan casos de clientes.