

MEDIOS DE ATENCIÓN A PARTÍCIPES

Atlántida Capital S.A, Gestora de Fondos de Inversión pone a disposición de sus partícipes los siguientes medios para atención de posibles consultas o quejas:

Medio de Contacto	Información
Teléfono	2267-4567
Dirección	Calle El Mirador y 87 Avenida Norte, Complejo World Trade Center, Edificio Torre Quattro, Oficina 10
Email	servicioalcliente@atlantidacapital.com

Procedimiento de atención a partícipes:

1. Partícipe se acerca a oficinas administrativas o contacta vía email al Agente Comercializador para solicitar trámite para una queja.
2. El Agente Comercializador o la Gestora, recibe queja del Partícipe y la registra en el formulario de gestiones.
3. El Agente Comercializador o la Gestora entrega al Partícipe una copia debidamente firmada y guarda como respaldo la copia restante. Asimismo, informa al Partícipe sobre el tiempo de resolución de su gestión, que no deberá ser mayor de 5 días hábiles. Por otro lado, le comunica al Partícipe que en la copia que se le entrega, se encuentra el código de la Gestión, el cual podrá usarlo para realizar consultas sobre avances en la queja.
4. El Agente Comercializador o la Gestora da seguimiento y resolución a la queja solicitada por Partícipe. Asimismo, informa al Partícipe sobre el estado de la gestión en caso este consulte sobre el desarrollo del proceso.
5. El Agente Comercializador o la Gestora a más tardar transcurridos los cinco días hábiles informar sobre el resultado ya sea que se tenga una solución definitiva o se requiera de un tiempo adicional.