

# Deberes y obligaciones

# del usuario financiero





## Sus derechos

Exíjelos siempre en las oficinas financieras

- Recibir un trato respetuoso, digno, considerado, diligente, y libre de discriminación por raza, color, sexo, etnia, nacionalidad, religión, edad, clase, orientación sexual, o capacidad física o mental por parte del personal de la entidad.
- Conocer las características, procedimientos, costos y beneficios de los productos y servicios en forma previa a su contratación, así como las responsabilidades que el cliente adquiere.
- Acceder a productos y servicios que cumplen los estándares de calidad de acuerdo a las condiciones informadas y pactadas.
- Contar con mecanismos que le permitan expresar reclamos, quejas, solicitudes y sugerencias de forma segura y con la garantía de una respuesta clara y oportuna.
- Ser atendido/a en un ambiente cómodo, adecuado y seguro.
- Obtener documentación oportuna, clara y veraz, como contratos, formularios y comprobantes, que respalden efectivamente la contratación de productos, servicios y la realización de transacciones.
- Exigir discreción sobre la información proporcionada y las transacciones realizadas; el resguardo apropiado y seguro de la documentación o valores entregados.
- Ser evaluado/a en forma responsable para la obtención de créditos y recibir el asesoramiento necesario para la compra de productos adecuados a sus necesidades, evitando el riesgo de sobreendeudamiento.
- En caso de ser requeridas acciones de cobranzas, exigir que las mismas se realicen con respeto, sin prácticas abusivas o escesivas.
- Recibir una comunicación transparente, responsable y completa; basada en la verdad y el principio de la integridad.





## Tus obligaciones

Cúmpelas para garantizar la mayor satisfacción con nuestro servicio

- Suministrar información y documentación veraz, suficiente, oportuna y sujeta a verificación y actualización. Asimismo, comunicar oportunamente cambios en la información proporcionada y atender cualquier solicitud de aclaración o complementación que la entidad requiera.
- Leer e informarse sobre los términos y condiciones pactadas a través de los contratos, reglamentos, formularios, comprobantes y otros materiales proporcionados por la entidad financiera.
- Cumplir y respetar las políticas, normas y procedimientos establecidos, así como las responsabilidades adquiridas con la entidad financiera.
- Emplear el crédito únicamente en el destino enunciado en la operación aprobada, así como cumplir responsablemente con las fechas de pago establecidas.
- Tratar con respeto y amabilidad al personal de la entidad y no exigir, en ningún caso, un trato preferencial que vulnere nuestros procedimientos o vaya en perjuicio de otros/as clientes.
- Comunicar a la entidad, utilizando los mecanismos disponibles, cualquier duda, problema, reclamo o sugerencia sobre productos, servicios y el trato recibido por el personal de la misma.



# Cuidado

del medio ambiente



Hay que ayudar al Medio Ambiente, por eso apoyamos y promovemos las iniciativas para su cuidado.

Varias acciones, que no son difíciles de cumplir, protegen nuestro mundo. Tómalas en cuenta.



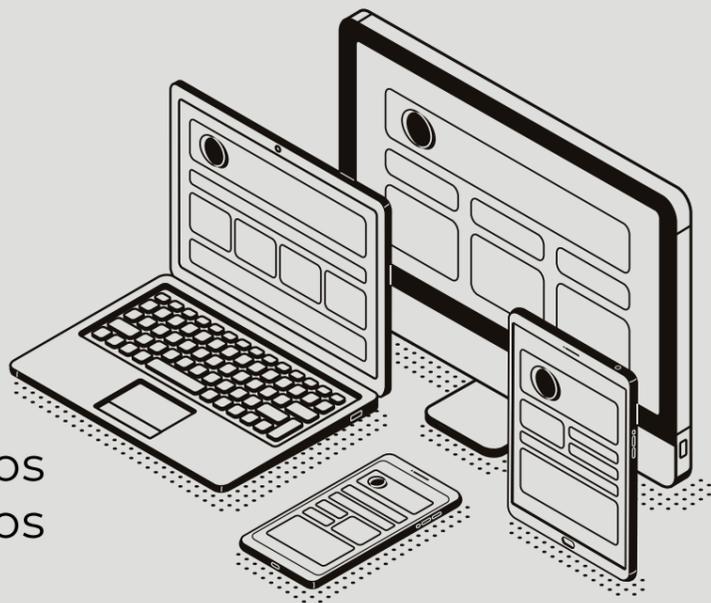


## ¿Sabías que ?

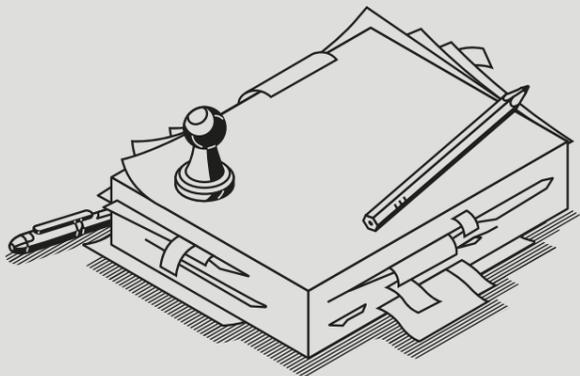
- Sí botas una pila o batería en el agua (ríos, lagos) puede contaminar hasta 600.000 litros.
- Sí botas una pila o batería en la tierra o calle puede contaminar nuestros alimentos, hasta causar enfermedades cardíacas, respiratorias y la muerte.
- Solo el 0.007% del agua del mundo puede ser consumida por el ser humano.
- Botando una bolsa plástica en las calles, el alcantarillado y canales pueden taparse y causar inundaciones.
- Para fabricar una tonelada de papel se talan aproximadamente 15 árboles.
- Al utilizar energía de manera irracional se incrementa el calentamiento global.

## Para que el mundo conserve su luz ahorra energía

- No olvides apagar la luz cuando ya no la necesites.
- Apaga los aparatos electrónicos cuando acabes de utilizarlos.
- Desconecta los aparatos electrónicos porque aún después de apagados continúan consumiendo energía.



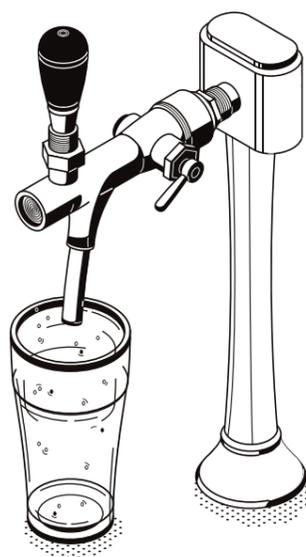
## Para que el mundo se mantenga de pie recicla el papel



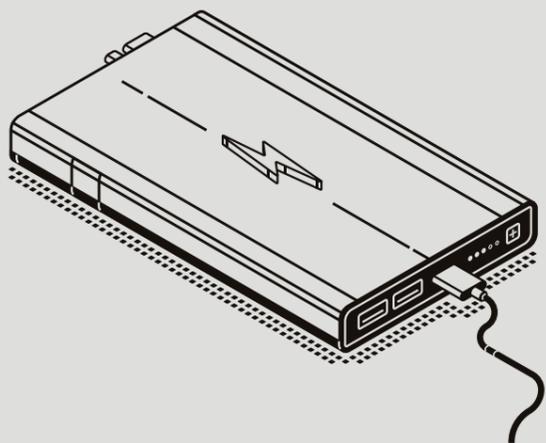
- Antes de imprimir o fotocopiar, analiza la necesidad de hacerlo.
- Utiliza ambas caras del papel.
- Recicla y reutiliza el papel.

## Para que la vida fluya en el mundo cuida el agua

- Asegúrate que después de usar los grifos queden completamente cerrados.
- Cuando necesites usar agua, no olvides de utilizarla de manera consiente y racional.
- No dejes correr agua mientras realiza otra acción.



## Recolección de pilas y baterías si las arrojas contaminan



- Deposita tus pilas y baterías en una botella y una vez que esté llena deposítala en lugares establecidos, no las tires en la calle o ríos porque son muy contaminantes.

## No al uso bolsas plásticas

tapan canales y alcantarillas

- Utiliza bolsas de yute cuando vayas a realizar compras y evita el uso de bolsas plásticas.

