

# Principios de Defensa del Consumidor y Prácticas de Transparencia



Cada miembro de integral es promotor del servicio que se refleja en cada uno de los detalles que el cliente percibe directa o indirectamente, a través del personal que le atiende, de las instalaciones o de la calidad de los Productos y servicios ofrecidos.

Buscamos EXCELENCIA en el servicio como uno de nuestros Valores Institucionales y contamos con el COMPROMISO de todos para su cumplimiento, asegurando la HONESTIDAD y TRANSPARENCIA en la gestión, siendo SOLIDARIOS con nuestros Clientes y compañeros, para brindar el mejor servicio así como un trato adecuado y justo para cada uno de nuestros clientes.

Es nuestra búsqueda de Excelencia, la que nos ha permitido obtener una certificación Internacional con la cual iniciamos un proceso de transformación del Servicio, sentando las bases de una Cultura dedicada a la protección de nuestros clientes, a través de la puesta en marcha de nuevas estrategias de Servicio:

- **Diseño y distribución apropiada del Producto**
  - Los productos y canales de distribución serán diseñados teniendo en cuenta las características de los clientes y tomando en cuenta la generación de Valor para los mismos
- **Prevención de Sobreendeudamiento**
  - Respetando nuestra metodología evitamos el sobreendeudamiento de los clientes y fomentamos un crecimiento sostenible.
- **Transparencia**
  - Debemos comunicar de forma clara y oportuna la información de los productos y servicios, en un lenguaje que los clientes puedan comprender para tomar decisiones debidamente informadas:
- **Precios Responsables**
  - Debemos revelar en forma responsable, transparente y adecuada los precios términos y condiciones de los productos financieros (incluidos los cargos por intereses, primas de seguro, todas las comisiones, etc.)
- **Trato Justo y Respetuoso a los Clientes**
  - Todos debemos tratar a los clientes de manera justa y respetuosa, sin discriminación. Se prohíbe el trato abusivo o agresivo hacia los clientes tanto de los empleados, como de los agentes que los representen.
- **Privacidad de los Datos del cliente**
  - Guardar de Forma Segura los datos e Informar al cliente sobre como resguardamos la información.
- **Mecanismos de solución de Quejas**
  - Informar al cliente sobre como interponer un reclamo poniendo a su disposición las distintas herramientas y medios de comunicación creados para ello.

