



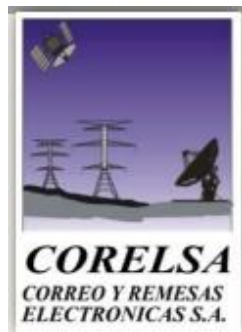
GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO



OBJETIVO

Que se ofrezcan productos y servicios , que respenten

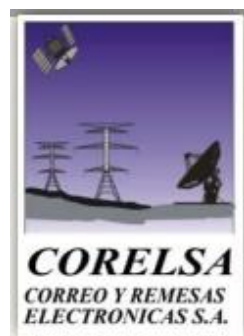
- Los derechos de los usuarios.
- Las Politicas y procedimientos en materia de conducta de mercado.



CONDUCTA DE MERCADO

Corresponde a las normas que en materia de regulación y transparencia deben adoptar las Instituciones Supervisadas, tendientes a la protección de los derechos de los usuarios financieros activos y potenciales, considerando aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los productos, servicios y beneficios asociados a estos.

También se refiere a las mejores prácticas que deben ser aplicadas desde la cultura organizacional de las Instituciones Supervisadas, abarcando todo nivel jerárquico interno, inversionistas, ente supervisor y público en general, de acuerdo a mejores prácticas y estándares internacionales.



ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO



1 TRATO JUSTO A LOS USUARIOS FINANCIEROS

Velar siempre porque los usuarios financieros reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, una correcta y transparente atención y asesoría, así como la pertinente atención a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios.

2 CORRECTA GESTIÓN DE NEGOCIOS:

Realizar negocios con transparencia informando al cliente correctamente sobre cada uno de los productos y servicios.

3 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN:

Colocar información correcta y precisa en los diferentes canales de comunicación para que estén al alcance de los clientes.

ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO



4 ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y CONSULTAS:

Implica la ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz atención y trámite de los reclamos, quejas y consultas a través del sistema que utilice cada institución.

5 ADECUADA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES:

Los funcionarios y empleados de las instituciones supervisadas que tengan acceso a información privilegiada dentro del giro de los negocios de dicha institución, deberá abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

6 PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS FINANCIEROS:

Las instituciones supervisadas deben velar por la protección de los datos personales de los usuarios financieros potenciales y actuales con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado