



Conducta de Mercado

Corresponde a las normas que en materia de regulación y transparencia, 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, y en la gestión de reclamos.

01

Principios:

Trato Justo a los Usuarios Financieros:

Se deben considerar los intereses de los usuarios financieros en la realización de sus negocios, velando siempre porque estos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, una correcta y transparente atención y asesoría, con información clara, íntegra y veraz, así como la pertinente atención a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros



02

Correcta Gestión de Negocios:

Mejores prácticas internacionales y de conducta de mercado, relacionadas con la oferta de sus productos y servicios, las que deben incluir, la sana competencia en el diseño y comercialización de los mismos.



03

Transparencia de la Información:

Se deben emplear mecanismos para mejorar el acceso de los usuarios financieros a la información, promoviendo una efectiva revelación de la misma; en ese sentido, deben ser veraces y diligentes con la información que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios financieros comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones generales aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas.



04

Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:

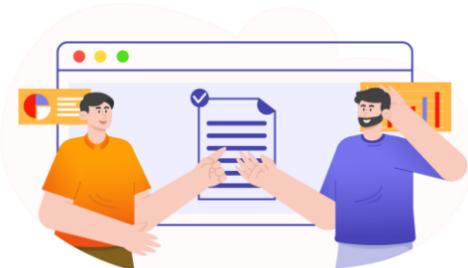
Implica la ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz atención y trámite de los reclamos, quejas y consultas a través del sistema que utilice cada institución, hasta la verificación del cumplimiento de la resolución de reclamos, e integración de nuevas prácticas de atención de quejas y consultas, para mejorar el comportamiento institucional.



05

Adecuada gestión de conflicto de intereses:

Implica que el Órgano de Administración Superior, 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



06

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. Cualquier operación efectuada de manera manual o automatizada que sea aplicada por la institución supervisada a datos personales del usuario deberá tener el consentimiento y aprobación de este último previo a mostrar, compartir, revelar, o transmitir dicha información con cualquier entidad pública o privada.

