

## **Estimado Cliente,**

Financiera El Comercio S.A.E.C.A establece principios, compromisos a ser consideradas en la relación con clientes y consumidores, basados en los Derechos del Consumidor y los Principios de Protección. En ese sentido sustenta sus acciones y gestiones en todo ámbito sobre cuatro principios éticos corporativos: **Transparencia, Respeto, Responsabilidad y Equidad.**

Por otro lado, el personal que trabaja en la institución rige su comportamiento en el Código de ética establecido que enuncian los 5 valores: **Alegría y Cordialidad, Trabajo en Equipo, Honestidad, Pro actividad, Aprendizaje Continuo**, a través de los cuales se garantiza el trato justo y responsable a nuestros clientes, manteniendo siempre la privacidad de sus datos

### **Principios Básicos de Transparencia**

Las relaciones de las Autoridades de Financiera El Comercio con sus colaboradores se desarrollarán en un ambiente de respeto, amabilidad, equilibrio y armonía.

Las relaciones de los empleados de Financiera El Comercio con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía.

Financiera El Comercio, a través de su personal, abordará las consultas, solicitudes o reclamos que presenten sus clientes con buena disposición y resolviéndolas oportunamente.

Financiera El Comercio, a través de sus empleados, entregará a sus clientes información clara, completa, relevante, fiable y oportuna sobre productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, a través de los medios que se encuentren disponibles.

Financiera El Comercio, a través de sus canales, explicará en forma adecuada a los clientes la forma como operan sus productos y servicios. Les informarán por vías apropiadas cualquier cambio para asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar, asimismo, la financiera resguardará debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

Con los Proveedores se ha establecido una política de imparcialidad, carente de todo favoritismo, privilegiando siempre el interés comercial y patrimonial de Financiera El Comercio.

### **Compromisos que se asumen dentro del marco de los derechos de los clientes.**

#### **Derechos del Consumidor:**

- **Derecho a la información:** Poner a disposición de nuestros clientes toda la información que necesiten sobre cada uno de nuestros productos / servicios. Tenemos un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

- **Derecho a elegir:** Escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes, respetando su derecho de elegir productos y servicios financieros que crean más convenientes y que sean ofrecidos en el mercado por distintas entidades financieras.
- **Derecho a la seguridad:** Garantizar la confiabilidad de nuestros productos y servicios así como la seguridad física en nuestros locales.
- **Derecho a reclamar:** Respetar y cumplir las leyes establecidas para protegerlos intereses de los clientes, así como las respuestas oportunas a sus reclamos cuando se sientan afectados por alguna deficiencia en la prestación de nuestros servicios.
- **Derecho a asociarse:** Respetar la libertad de nuestros clientes, de asociarse con otros clientes para defender sus derechos.
- **Derecho a recibir servicios eficientes:** Brindar calidad certificada de todos nuestros productos, servicios y procesos, que han sido desarrollados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, expectativas e intereses de cada uno de ellos.
- **Derecho al cumplimiento de lo ofertado:** Cuidar la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, no ofreciendo lo que no podemos cumplir.

#### **Principios de Protección al Consumidor:**

- **Evitar el sobreendeudamiento:** Como principio del análisis de riesgo, brindar servicios financieros a nuestros clientes acorde al porcentaje de endeudamiento y solvencia, como una medida de protección en su calidad de sujeto de crédito.
- **Precios transparentes y responsables:** No ofrecer lo que no podemos cumplir. La comunicación objetiva de los atributos y condiciones de nuestros productos y/o servicios deberá realizarse en forma escrita y verbal a los clientes y público en general, para que los mismos tomen la oferta con conocimiento acabado de la misma. Toda la información deberá constar clara y visiblemente en los contratos de nuestros productos y servicios.
- **Prácticas apropiadas de cobro:** Mantener prácticas aceptables de cobro, de acuerdo a los valores de Financiera El Comercio. Propiciaremos el diálogo y el buen trato en la búsqueda de soluciones conjuntas que beneficien a ambas partes.
- **Comportamiento ético del personal:** Asegurar que todos los colaboradores tengan acceso, reciban capacitación y adopten el comportamiento establecido en el Código de Ética, especialmente lo vinculado a prácticas con clientes y consumidores financieros.
- **Asesoramiento a clientes:** Asegurar que todos los colaboradores que están en contacto con los clientes reciban formación e información actual y completa sobre nuestros productos y servicios y estén capacitados para ofrecer calidad de servicio y asesoría a los clientes, según lo establecido en la Política de Atención al Cliente.
- **Manejo de quejas, reclamos y sugerencias:** Contar con un sistema integral de manejo, atención y resolución de reclamos recibidos por nuestros canales de reclamos (Call Center: 618-8000; \*8811; 0800119811), Atención Personalizada, Redes Sociales, Buzón de Reclamos y Sugerencias).

- **Privacidad de los datos de los clientes:** Tenemos el compromiso de no proporcionar información de datos personales y/o financieros de nuestros clientes a terceros, salvo expresa autorización escrita por los mismos.

**Todas las disposiciones establecidas en el presente documento se han elaborado considerando los aspectos legales, normativos y procedimientos internos según:**

- Ley 1.334 de Defensa del Consumidor y Usuario.
- Ley 1.728/01 de Transparencia Administrativa, que reglamenta el uso de la información de carácter privado.
- Ley 861/96 General de Bancos, Financieras y otras Entidades de Crédito.
- Política de Atención al Cliente Personalizada de Financiera El Comercio.
- Procedimiento de Manejo de Reclamos.
- Los Principios Básicos de Protección al Consumidor Financiero establecidos por la Campaña Smart Campaign, una iniciativa global que articula los esfuerzos de todo el sector financiero en cuanto a la protección al cliente.
- Declaración de Derechos del Consumidor Financiero.