

### TUS DERECHOS

- Recibir un trato respetuoso, digno, considerado y con la debida diligencia en la prestación del servicio 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 adquiere como cliente.
- Acceder a productos y servicios que cumplan los estándares de calidad de acuerdo a las condiciones informadas y pactadas.
- Contar con mecanismos que le permitan expresar reclamos, quejas, solicitudes y sugerencias en forma segura y con la garantía de una respuesta clara y oportuna.
- Ser atendido 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 el uso de servicios adecuados a sus necesidades.
- Recibir una comunicación transparente, responsable y completa, basada en la verdad y en el principio de la integridad.

### TUS DEBERES: Cúmpelos 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 el banco requiera.
- Leer e informarse sobre los términos y condiciones pactados a través de los contratos, reglamentos, formularios, comprobantes y otros materiales proporcionados por el banco.
- Cumplir y respetar las políticas, normas y procedimientos establecidos, así como las responsabilidades adquiridas con la institución.
- Tratar con respeto y amabilidad al personal de la institución y no exigir, en ningún caso, un trato preferencial que vulnere nuestros procedimientos o vaya en perjuicio de otros clientes.
- Comunicar al banco, utilizando los mecanismos disponibles, cualquier duda, problema, reclamo o sugerencia sobre productos, servicios y el trato recibido por personal del mismo.