

Trato justo y
debida atención:

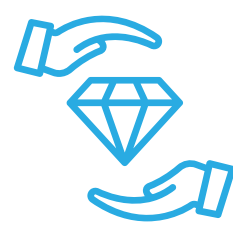
TU ROL EN EL RIESGO DE CONDUCTAS

"**Trato justo**" se refiere a un conjunto de principios y prácticas que buscan garantizar que los consumidores financieros **reciban un servicio transparente, equitativo y respetuoso de sus derechos.**

¿Cómo garantizamos el trato justo?



Productos apropiados:
Ofrecer lo que realmente necesita el cliente.



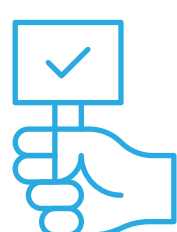
Cumplir la promesa de valor: Lo que prometemos, lo cumplimos.



Asesoría clara:
Explicamos beneficios, riesgos y condiciones.



Información completa:
Desde el inicio hasta el final de la relación.



Libertad de elección: El cliente decide con base en información clara.



¿Qué es el riesgo de conductas?

Es cuando nuestras acciones afectan negativamente a los consumidores financieros y al mercado.

Puede causar:

- Expectativas no satisfechas.
- Pérdidas económicas.
- Mal servicio o experiencia del consumidor.



¿Cómo lo prevenimos?



Escucha activa:
¿Qué necesita el cliente?



Verifica su perfil:
¿Qué sabe? ¿Qué espera?
¿Qué puede asumir?



Explica todo:
Informar costos, riesgos, condiciones.



Confirma entendimiento:
¿Lo comprendió?



Documenta:
Deja evidencia de la asesoría.