

REGLAS DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN A NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS

I. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

a. Comunicación

1. Comunicación directa: En BANRURAL debemos ganarnos la confianza de nuestros clientes y usuarios dándoles la suficiente información, de forma escrita y/o verbal, para que se entiendan los servicios que les proveemos y los derechos y obligaciones de cada quien.

2. Información adecuada: Para que nuestros clientes y usuarios puedan elegir nuestros productos y servicios y entender las diferencias entre ellos, en BANRURAL debemos proporcionarles la información suficiente y adecuada acerca de los beneficios, funcionamiento y costos de los productos y servicios que les ofrecemos.

3. Oportunidad de la información: La información debe dársele a nuestros clientes y usuarios cuando la necesita, especialmente aquella que se refiere a costos, cambio de condiciones, limitaciones y restricciones. Es por ello que BANRURAL debe notificar de manera oportuna e inmediata, de manera verídica y transparente, y por el medio que se considere necesario, la información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos administrativos y cualquier otro cargo asociado a las operaciones activas y pasivas que realicen sus clientes y usuarios.

b. Información Precontractual

1. Información precontractual completa: Antes de que nuestros clientes y usuarios firmen cualquier contrato, en BANRURAL debemos asegurarnos que les dimos toda la información necesaria para ayudarlos a una toma de decisión adecuada y correcta.

2. Información precontractual accesible: En BANRURAL debemos asegurarnos de hacer cualquier esfuerzo para que nuestros clientes y usuarios entiendan la información previa a la firma de cualquier contrato, de tal manera que las condiciones, costos, limitaciones, derechos y obligaciones estén claras.

3. Información precontractual oportuna: En BANRURAL debemos asegurarnos que la información previa a la firma de cualquier contrato se le brinde a nuestros clientes y usuarios con el suficiente tiempo para que les permita una adecuada evaluación antes de asumir responsabilidades.

4. Información precontractual comprensible: Para BANRURAL es muy importante que se entiendan plenamente las condiciones contractuales, por lo que adjunta a los productos que así lo ameriten, una Hoja Resumen que brinda en lenguaje claro y sencillo la información relevante de las transacciones.

c. Contratos de Adhesión

1. Contratos accesibles: En BANRURAL debemos asegurarnos que cada cliente y usuario, que así lo desee, obtenga o tenga accesible el contenido de los contratos de una manera impresa o cualquier otro medio razonable, para que ellos mismos puedan reconocerlos y analizarlos por el tiempo que consideren necesario antes de firmarlos.

2. Claridad en los contratos: En BANRURAL debemos redactar de forma clara, comprensible y sencilla las cláusulas de los contratos, considerando las bases legales que rigen en el país, para facilitar la interpretación y comprensión a nuestros clientes y usuarios, dejando en claro para ambas partes sus intereses, derechos y obligaciones.

3. Contratos completos: En BANRURAL debemos asegurarnos que los contratos de adhesión y sus anexos sean claros, especificando claramente la naturaleza del contrato al que las partes se comprometen; el objeto y el propósito del mismo; las especificaciones sobre el bien o servicio que se contrata; el plazo del contrato; el precio, tasas o tarifas; forma de pago; la forma en que el cliente puede hacer sus reclamos; los derechos y obligaciones de las partes y las formas de terminación.

4. Búsqueda de simetrías de intereses: BANRURAL se abstendrá de modificar cláusulas que, por su carácter, puedan dar lugar a irregularidades en los intereses de ambas partes.

5. Notificación previa de modificaciones contractuales: BANRURAL tiene la labor de informarles a todos sus clientes, con la suficiente antelación y por cualquier medio que considere, acerca de cualquier cambio o modificaciones que correspondan a las condiciones de los productos o servicios contratados.

6. Elaboración de contratos: En BANRURAL se cuenta con un procedimiento establecido para la elaboración de sus contratos, verificándose la terminología empleada y la fácil comprensión de los mismos antes de su implementación, siguiendo los estándares establecidos de transparencia y protección a nuestros clientes y usuarios.

d. Tasas, Comisiones y Gastos

1. Transparencia de precios: A nosotros en BANRURAL nos gustan las cuentas claras y cabales por lo que debemos preocuparnos para que se efectúe de forma transparente la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa referida a cada producto y servicio prestado, a fin de permitir a nuestros clientes el tener pleno conocimiento de las mismas, comprender el costo involucrado y realizar comparaciones entre las tarifas que las distintas entidades financieras le otorguen.

2. Homogeneidad en cálculo y publicidad de tasas: En BANRURAL nos gusta que nuestros clientes estén satisfechos con lo que se les cobra, porque es lo mismo que pactamos y está bien calculado. Por ello, debemos preocuparnos de demostrarles la forma de cálculo, si existe duda al respecto, y publicar la tasa de interés para cada uno de nuestros productos, de acuerdo a la metodología establecida, de modo que quede garantizada la facultad de nuestros clientes de comparar precios entre distintos oferentes en el mercado.

3. Precios pactados: En BANRURAL no realizamos, ni realizaremos, cobros no pactados o no informados a nuestros clientes, con carácter previo.

4. Comisiones claras: En BANRURAL nos preocupamos porque nuestro cliente conozca las comisiones que cobramos y que además se entienda claramente el concepto por el cual las cobramos, para ello, debemos explicarlas utilizando un lenguaje preciso, práctico y claro para la interpretación y comprensión de las mismas.

e. Información Periódica

1. Estados de cuenta actualizados: En BANRURAL nos preocupamos por poner a disposición de nuestros clientes información periódica sobre los estados de cuenta de las operaciones que realizan y los productos o servicios que contratan.

II. PRÁCTICAS DE VENTA RESPONSABLE

a. Idoneidad y Conveniencia del Producto o Servicio

1. Emisión de recomendaciones: En BANRURAL comprendemos las decisiones que nuestros clientes deben tomar previo a la contratación de cualquier servicio o producto financiero, por lo que debemos ayudarles recomendándoles los aspectos que deben tomar en cuenta, como los beneficios o consecuencias del uso de cada servicio o producto, así como de alertar sobre las consecuencias de un manejo inadecuado.

2. Difusión de los derechos y obligaciones de nuestros clientes: En BANRURAL reconocemos la importancia del conocimiento de los derechos y obligaciones de nuestros clientes y los propios. Reconocemos también la importancia del cumplimiento de las obligaciones propias y de nuestros clientes como mecanismo de autoprotección. Por ello debemos poner especial énfasis en que nuestros clientes comprendan los derechos y obligaciones de cada quien y sus alcances y limitaciones.

b. Formación del Personal

1. Competencia y profesionalidad: En BANRURAL entendemos la importancia de una atención con calidad a nuestros clientes y usuarios, por lo procuramos el más alto nivel de competencia y profesionalidad del personal que realiza las funciones de venta, atención de reclamos y atención al cliente, para que los mismos brinden un trato respetuoso e información transparente a los clientes.

2. Difusión interna de los principios de transparencia y protección al usuario: Para BANRURAL es una prioridad el comunicar a todos sus colaboradores la importancia y detalle de la normativa sobre protección a clientes y usuarios, y toma medidas para que sea aplicada oportuna y correctamente.

c. Publicidad

1. Diseño, contenido y difusión responsable de la publicidad y material informativo: En BANRURAL creemos que la publicidad y los materiales informativos deben cumplir adicionalmente una función de educación y de creación de confianza. Que este aspecto, manejado de manera responsable, cumple con una función vital de desarrollar y consolidar un mercado sano, seguro, transparente y competitivo; mantener y acrecentar la confianza del público a través de información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara y oportuna, que contribuya al análisis y capacidad de elección informada a nuestros clientes y usuarios.

III. RECLAMOS, QUEJAS Y CONTROVERSIAS

1. Soluciones ágiles, seguras y accesibles: En BANRURAL reconocemos que nuestros clientes y usuarios tienen el derecho a tener dudas, reclamos, quejas y controversias; por lo que para atenderlos hemos creado una estructura interna encargada de atender, conocer y resolver debidamente los reclamos de nuestros clientes y usuarios, en los plazos, condiciones y por diversos medios, conforme a los procedimientos de resolución existentes.

2. Puntos de Atención. Para facilitar a nuestros clientes y usuarios la presentación de sus dudas, reclamos, quejas y controversias, en BANRURAL hemos habilitado la facilidad de presentarlas en todas las agencias en los diversos puntos del país, por internet y teléfono.

3. Procedimiento de reclamos transparente y completo: En BANRURAL, en la medida de nuestras posibilidades, ponemos a disposición de nuestros clientes y usuarios la información necesaria sobre los pasos e instancias para interponer reclamos.

4. Análisis diligente de reclamos: BANRURAL reconoce que la información generada a partir del análisis de los reclamos interpuestos por los clientes y usuarios puede facilitar la evaluación de la calidad de diversos productos, servicios, canales de atención, y otras dimensiones de la actividad bancaria ejercida.

IV. PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD

1. Confidencialidad garantizada: En BANRURAL creemos que la información personal de nuestros clientes y usuarios es tan importante como nuestra propia información, por lo que la tratamos con la mayor prudencia y confidencialidad en los términos y con los alcances establecidos.

2. Seguridad transaccional idónea: Para dar un alto rango de eficiencia y seguridad a nuestros clientes y usuarios, en BANRURAL nos hemos preocupado de invertir para contar con los medios electrónicos y controles idóneos para brindar una eficiente seguridad a las operaciones, a la información confidencial, y a las redes que la contienen, independientemente del canal utilizado.

3. Advertencias de seguridad: Con respecto a los datos y a las operaciones bancarias, en BANRURAL nos preocupamos de ofrecerle y advertirle a nuestros clientes y usuarios las medidas de precaución que deben tomar en cuenta para el uso de cada uno de los productos y servicios otorgados.

V. EDUCACIÓN FINANCIERA

1. Valor de la educación financiera: En BANRURAL entendemos que la educación financiera es la base para reducir los niveles de exclusión financiera y lograr la integración de segmentos poblacionales con escaso o ningún acceso a los productos y servicios financieros, asimismo, para mejorar la comprensión y uso para nuestros clientes y usuarios actuales.

2. Educación financiera: En BANRURAL promovemos activamente la educación financiera para ayudar tanto a nuestros clientes y no clientes como a nuestros colaboradores a mejorar la administración de sus ingresos, controlar mejor los gastos, hacer el presupuesto, aumentar los ahorros y a llevar un correcto manejo de sus créditos y otros productos y servicios financieros. El objetivo es mejorar la toma de decisiones en asuntos financieros, para incluir, crecer y progresar.

BANRURAL, el amigo que te ayuda a crecer.