

## OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

- a) Facilitar a los consumidores financieros educación financiera.
- b) Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- c) Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable, que permita a los consumidores financieros realizar la comparación de los servicios ofrecidos;
- d) Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- e) Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia;
- g) Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h) Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que estos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.
- i) Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de adecuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condición de igualdad.
- j) Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los puntos de atención financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k) Difundir el contenido del reglamento de Atención al Consumidor Financiero tanto en sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l) Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- m) Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n) Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.