
5.4 Somos responsables con nuestros clientes y buscamos su confianza mediante prácticas responsables de venta y ofreciendo información comprensible y veraz

El Grupo entiende que la **confianza generada** entre sus clientes es un elemento vital para el éxito en el largo plazo.

Esta confianza es el resultado de operar, siempre, bajo los principios de excelencia, honestidad, transparencia y ajustando la oferta y el asesoramiento a las necesidades reales de sus clientes. Tratamos a todos nuestros clientes sin favoritismos ni preferencias.

No hacemos ventas irresponsables a nuestros clientes, aquellas que no toman en consideración las necesidades de los

clientes, o solamente atendiendo a criterios comerciales de corto plazo.

No ofrecemos información engañosa a nuestros clientes acerca de nuestros productos o servicios, o que les dificulte la toma de decisiones. Tampoco hacemos promesas inciertas o sin la certeza de poder cumplirlas.

Los empleados trabajarán para que las relaciones del Grupo con terceros se desarrollen de acuerdo a los principios anteriores, evitando prácticas perjudiciales para la imagen del Grupo.

Oferta de servicios, transparencia y responsabilidad

Ofrecemos servicios y productos financieros a la medida del cliente. Nuestro compromiso se traduce en productos y servicios financieros competitivos, pero también en relaciones, conocimiento y cercanía al cliente. Tenemos a nuestra disposición los medios necesarios para atender y superar las expectativas de los clientes.

Utilizamos la información de que disponemos para ofrecer a nuestros clientes productos y servicios ajustados a sus necesidades, expectativas y perfil financiero.

No vendemos productos y servicios que nuestros clientes no necesitan o sin tener en cuenta la mejor opción. No anteponeamos la consecución de nuestros objetivos al establecimiento de relaciones de confianza con nuestros clientes.

En la relación con los clientes ajustamos nuestra comunicación a las necesidades de información y nivel del interlocutor.

Nuestro compromiso con el cliente se traduce, también, en que nuestros productos y servicios sean fácilmente comprensibles, evitando complejidades innecesarias, aun cuando los productos y servicios financieros sean cada vez más sofisticados y, como consecuencia, nuestros clientes pueden necesitar aclaraciones adicionales. Es nuestra responsabilidad, asegurarnos de que los productos y servicios se ajustan en sus términos a lo ofrecido a los clientes.

Nuestra obligación es conocer los productos y servicios que comercializamos, y transmitir esta información de un modo claro a nuestros clientes, por lo que debemos consultar y resolver nuestras dudas sobre los productos que ofrecemos.

El Grupo pone a nuestra disposición los medios necesarios para facilitar el conocimiento de los productos y servicios ofrecidos.



Atención adecuada a las quejas, reclamaciones y diferencias de criterio de nuestros clientes

La correcta atención a las reclamaciones de nuestros clientes es la mejor manera de asegurarnos su confianza.

Mantenemos una actitud positiva y profesional ante las reclamaciones. Identificamos las causas objetivas de las mismas y aplicamos las medidas necesarias para su resolución. Nos aseguramos de tratar las reclamaciones de manera educada, eficiente, observando los plazos, y de

hacerlo de acuerdo con la letra y el espíritu de nuestra normativa. También nos aseguraremos de que las reclamaciones sean debidamente registradas.

Somos capaces de asumir nuestros errores y compensamos a nuestros clientes si han sufrido un perjuicio por este motivo. No tratamos de esconder los problemas que pudieran aparecer en nuestra relación con clientes.

Normativa básica que debemos conocer

[b@seCAM>LIBRERÍA>Política Interna>Cumplimiento Normativo >MIFID](#)

[b@seCAM>LIBRERÍA>Marco Legal > Atención al cliente > Servicio de Atención al Cliente > Reglamento para la defensa del cliente](#)

[b@seCAM>EN PORTADA>PORTAL DE CALIDAD>CALIDAD EN CAM>Gestión de la Calidad](#)

Sugerencias respecto a esta pauta de conducta

Somos un Grupo con vocación de servicio que en todo momento se pone al lado del cliente y le ofrece su mejor servicio. La venta de un producto que no responde a las necesidades del cliente es contraproducente y genera desconfianza por su parte.

Mantenemos una comunicación fluida, clara y próxima con todos nuestros clientes y entendiendo que los productos financieros son complejos debere-
mos hacer un esfuerzo para que sean correctamente entendidos.

Acudiremos a nuestro jefe inmediato si tenemos dudas acerca de cómo relacionarnos con nuestros clientes o si observamos alguna circunstancia en la que consideremos se están contraviniendo las indicaciones de este documento.

P- ¿Qué significa comercializar responsablemente?

R- Significa que estamos ofreciendo al cliente toda la información que necesita para tomar una decisión sobre nuestros productos y servicios, significa utilizar nuestro criterio profesional para determinar si el producto es adecuado para el cliente y asegurarse de que ofrecemos una información clara y comprensible sobre el producto.

Por favor, dirige tus dudas en materia de transparencia en
la comercialización de productos y servicios a la

Unidad de Gestión Normativa.

Para temas de normativa sobre productos y servicios y asesoramiento de clientes y
tratamiento de quejas y reclamaciones, haz tus consultas a través de

C@u Online.

