

## PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO AO CLIENTE REVISADOS- VERSÃO CURTA

*Incorporando comentários do público e o progresso da Força Tarefa sobre a Evolução dos Princípios- junho 2011*

### **1. Desenho apropriado e entrega eficiente do produto**

*Os provedores tomarão os cuidados necessários para que o desenho dos produtos e dos canais de distribuição visem aportar valor aos clientes. Devem ser concebidos levando-se em consideração as características de cada cliente.*

### **2. Prevenção contra o endividamento excessivo**

*Os fornecedores tomarão os cuidados necessários em todas as fases do processo para determinar se os clientes têm a capacidade de pagar sem incorrerem em excessivo endividamento. Além disso, os provedores implementarão e monitorarão sistemas internos que contribuam à prevenção do excesso de endividamento e promoverão iniciativas para melhorar a gestão de risco de crédito a nível de Mercado (tal como intercâmbio de informação creditícia).*

### **3. Transparência**

*Os provedores deverão comunicar informações sobre os produtos usando linguagem de maneira clara, sucinta e oportuna para que os clientes possam entender e tomar decisões informadas. A necessidade de informação transparente sobre preço, termos e condições é salientada.*

### **4. Valores de preço razoáveis e cobrança responsável**

*Os valores cobrados, termos e condições serão estipulados de maneira razoável para os clientes ao mesmo tempo permitindo que as instituições financeiras envolvidas se mantenham sustentáveis. Os provedores envidarão esforços para que os depósitos realizados gerem retorno real.*

### **5. Tratamento ético e respeitoso aos clientes**

*Os provedores de serviços financeiros e seus agentes tratarão seus clientes de forma ética e respeitosa. Não discriminarão. Os provedores de serviços financeiros deverão assegurar a existência de mecanismos adequados de salvaguarda para detectar e corrigir corrupção bem como tratamento abusivo ou agressivo por parte de seu pessoal e agentes, particularmente durante o processo de venda de empréstimos e cobrança de dívida.*

### **6. Privacidade dos dados dos clientes**

*A privacidade dos dados do cliente será respeitada em consonância com a legislação e regulamentos vigentes das diferentes jurisdições. Os dados serão utilizados unicamente para os propósitos especificados no momento em que a informação é fornecida ou conforme permitido por lei, salvo quando houver consentimento explícito do cliente.*

### **7. Mecanismos de resolução de reclamações**

*Os provedores contarão com mecanismos oportunos e responsivos para lidarem com as reclamações e resolução de problemas dos clientes.*

*Estes mecanismos serão utilizados tanto para resolver problemas individuais como para melhorar a qualidade dos produtos e serviços.*