

COMO PRESENTAR UN REQUERIMIENTO ANTE EL BANCO PICHINCHA?

Con el fin de prestarle un mejor servicio, a continuación le informaremos como debe proceder si usted tiene una inquietud sobre alguno de los productos o servicios adquiridos, desea darnos a conocer alguna inconformidad sobre los mismos o el servicio prestado por el Banco.

POR QUÉ MEDIO PUEDO PRESENTAR MI REQUERIMIENTO?

Por medio de cualquiera de los siguientes canales dispuestos por el Banco para su servicio:

- Red de oficinas a nivel nacional
- Call center
- Página web del Banco www.bancopichincha.com.co
- Defensor del consumidor financiero

CÓMO DEBO CLASIFICAR MI TIPO DE REQUERIMIENTO:

Para mayor claridad, debe tener en cuenta los siguientes conceptos con los cuales su requerimiento quedará radicado correctamente:

Solicitud Es el requerimiento con el cual usted puede solicitar información sobre sus productos o los servicios prestados por nuestro Banco, certificaciones o copia de documentos de los productos adquiridos.

Queja: Es el requerimiento con el cual usted puede manifestar su inconformidad o disgusto por la atención prestada por un funcionario del Banco o nuestra Compañía en general.

Reclamo: Es el requerimiento por medio del cual usted puede demandar una solución o respuesta a una solicitud, referente a sus productos adquiridos con nuestro Banco, cuando no se cumpla con lo pactado o se presenten inconsistencias durante su vigencia.

QUE DOCUMENTOS NECESITO ANEXAR PARA PRESENTAR MI REQUERIMIENTO?

Para poder dar solución oportuna a sus requerimientos, usted debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- ✓ Consultar en nuestra página web, el archivo "Documentos Soporte Radicación de Requerimientos"

- ✓ Una vez acceda al archivo e identifique su requerimiento, asegúrese que posee los soportes allí relacionados.

Nota: Si tiene alguna inquietud al respecto contáctenos a la línea de servicio al cliente, en Bogotá al 6501000 o desde el resto del país 018000 919918.

SI PRESENTO MI REQUERIMIENTO A TRAVES DE LA RED DE OFICINAS

- ✓ El requerimiento debe ser presentado por el titular del producto, con el documento de identidad.
- ✓ No es necesario presentar el requerimiento por escrito, excepto que se requiera como soporte del radicado, de acuerdo a lo registrado en el archivo "Documentos Soporte Radicación de Requerimientos" publicado en la página web del Banco.
- ✓ Al presentar su requerimiento, si no cuenta con los soportes necesarios, tenga en cuenta que no se puede radicar.
- ✓ Una vez radicado el requerimiento, el asesor le informara el número de su radicado y la fecha límite de solución y los medios por los cuales nos puede contactar para que pueda realizar seguimiento a la solución del mismo.

SI PRESENTO MI REQUERIMIENTO A TRAVES DEL CALL CENTER

- ✓ Usted puede presentar su requerimiento a través de la línea de atención al cliente, en Bogotá al 6501000 o desde el resto del país 018000 919918.
- ✓ El requerimiento lo debe presentar el titular del producto, en ese caso un agente le realizará unas preguntas de rigor para evaluar su titularidad.
- ✓ Si su requerimiento amerita soportes para su solución, el Agente le indicará el medio por el cual los debe enviar.
- ✓ Una vez radicado el requerimiento, el asesor le informara el número de su radicado y la fecha límite de solución y los medios por los cuales nos puede contactar para que pueda realizar seguimiento a la solución del mismo.

SI PRESENTO MI REQUERIMIENTO A TRAVES DE LA PÁGINA WEB

- ✓ Ingrese por la sección de "Contáctenos" y allí en la parte inferior le solicitará el diligenciamiento de un formulario de datos.
- ✓ Si es necesario, posteriormente un funcionario del Banco lo contactará a través del correo electrónico, para solicitarle mayor información sobre su requerimiento, y en el caso de requerirse el envío de los documentos soportes de acuerdo al archivo "Documentos Soporte Radicación de Requerimientos" publicada en esta página, le indicará el medio por el cual los debe enviar.

SI PRESENTO MI REQUERIMIENTO A TRAVES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

Usted debe ingresar a nuestra página www.bancopichincha.com.co y seleccionar la sección de "Atención al Cliente" y dar click en el botón "Defensor del Consumidor Financiero" en donde puede obtener la información para que pueda realizar el requerimiento.