

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tendrán durante todos los momentos de su relación con Banco Pichincha S.A., los siguientes derechos:

- a.** Recibir de parte de Banco Pichincha S.A. productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Entidad.
- b.** Tener a su disposición, en los términos establecidos por las leyes que regulan la materia, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la Banco Pichincha S.A. deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c.** Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Banco Pichincha S.A..
- d.** Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla Banco Pichincha S.A., así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e.** Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Banco Pichincha S.A., el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f.** Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a.** Cerciorarse si la Entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios, se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b.** Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c.** Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta Banco Pichincha S.A. sobre el manejo de productos o servicios financieros.

d. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

e. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone Banco Pichincha S.A. para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

f. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante Banco Pichincha S.A. y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a Banco Pichincha S.A. de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a Banco Pichincha S.A. y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran.