

## **PRINCIPIOS REGULADORES – DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN POR PARTE DE LOS MISMOS - OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SEGÚN LA LEY 1328 DE 2009.**

**DEFINICIÓN:** Consumidor Financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos y/o servicios ofrecidos por Banco Pichincha S.A., Entidad que se encuentra sometida a la Inspección y Vigilancia por parte de la **Superintendencia Financiera de Colombia - SFC**.

Para más información acerca de la SFC, ingrese a la siguiente dirección:  
<http://www.superfinanciera.gov.co>

**PRINCIPIOS.** Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros e Banco Pichincha S.A., los siguientes:

**a. DEBIDA DILIGENCIA.** Banco Pichincha S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con la Entidad y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre Banco Pichincha S.A. y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

**b. LIBERTAD DE ELECCIÓN.** Banco Pichincha S.A. y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios ofrecidos. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

**c. TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA.** Banco Pichincha S.A. deberá suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con Banco Pichincha S.A..

**d. RESPONSABILIDAD DE LAS ENTIDADES VIGILADAS EN EL TRÁMITE DE QUEJAS.** Banco Pichincha S.A. deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.

**e. MANEJO ADECUADO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS. Banco Pichincha S.A.** deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

**f. EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO. Banco Pichincha S.A.** procurará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece la Entidad, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.