Derechos del Consumidor Financiero

De acuerdo con lo señalado en la Ley 1328 de 2009 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica (C.E. 006 de 2025) de la Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, se señalan los derechos y obligaciones que tendrán los Consumidores Financieros durante su relación comercial con Banco Pichincha S.A. y les permitirán ejercer buenas prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros.

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

1. 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.

2. 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.

3. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Banco Pichincha S.A.

4. 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.

5.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.

6.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.