Información que no te puedes perder

No caigas en estafas de cibercriminales

Cómo reconocer mails o mensajes engañosos

1. Te llega un mail de remitente desconocido.
2. Te piden respuestas inmediatas para evitar bloqueos o cierres de cuentas bancarias, por ejemplo.
3. Te contactan haciéndose pasar por empresas o personas conocidas.
4. Los correos te llevan a páginas falsas para ingresar información sensible.
5. Suelen ofrecerte regalos o premios de concursos sin haber participado.

BANCO PICHINCHA

Tú como cliente tienes derecho a:

1	No recibir presiones para adquirir un producto que no deseas o necesitas.
2	Disponer de servicios financieros e información clara, precisa y de calidad.
3	Entregar observaciones y retroalimentación para la mejora del producto, servicio o canal.
4	Recibir un trato justo, con respeto y profesionalismo.
5	Conocer los mecanismos para precancelar, renovar, refinanciar o reestructurar tus créditos.
6	Recibir consejos de Educación Financiera que motiven tu ahorro.
7	Comprender tus derechos de pago anticipado del crédito y condiciones a cumplir.
8	Revisar la información y realizar preguntas antes de la firma de aceptación del producto o servicio.
9	Que los cargos por servicio financiero y no financieros se efectúen luego de tu aprobación.
10	Ser notificado antes del cambio y/o actualización de toda modificación en los términos y condiciones pactados en productos y servicios.
11	Solicitar en cualquier momento, copias de los documentos de respaldo de los productos contratados.
12	Que tu información personal sea protegida y se guarde confidencialidad.
13	Podrás realizar quejas o reclamos ante el propio Banco, Defensor del Cliente y organismo de control. Y éstas deberán ser solucionadas en un tiempo adecuado.
14	Informar de la satisfacción del producto y servicio contratado, así como elegir o rechazar cualquier producto financiero que no desees.
15	Recibir un trato justo y adecuado en el cobro de deudas.

Cómo prevenir y no ser engañado

No des información sensible

No abras correos de remitentes desconocidos.

Nuestros correos terminan en:

@pichincha.com

@bancopichincha.com.ec

BANCO PICHINCHA

Tú como cliente tienes las responsabilidades de:

1. No solicitar créditos a nombre de otras personas.
2. Utilizar los productos y servicios de la manera en que te has comprometido legalmente a utilizarlos.
3. Compartir tus opiniones sobre los productos y servicios, y su satisfacción.
4. No aceptar un crédito u otro producto que no necesites o que no puedas reembolsar.
5. Ser sincero con tu situación personal y financiera, para poder encontrar el mejor producto.
6. Informar al Banco si estás teniendo problemas para realizar los pagos del crédito o si sucede algo que modifique tu capacidad para reembolsarlo.
7. Dedicar tiempo a entender el producto o servicio que contrata, antes de firmar cualquier documento.
8. Hacer preguntas si no comprendes algún aspecto de tu producto.
9. Entregar información certera de ti cuando lo solicites.
10. Conocer el precio del producto, la tasa de interés, el monto que debes pagar y el costo total de tu crédito.
11. Saber qué obtienes por el precio del producto, incluidos los servicios adicionales.
12. Reembolsar tu crédito a tiempo. Si no puedes hacerlo, hablar con tu asesor para encontrar una manera de pagar tu crédito.
13. Tratar al personal del Banco con respeto.
14. Informar al Banco si no te están tratando bien o si ves cualquier comportamiento malo o deshonesto por parte del personal.
15. Darnos la oportunidad de corregir nuestros errores y responder a tus preguntas.

¡Claves Seguras!

Te enseñamos cómo crearlas

1. Las palabras aleatorias son clave.

   "Tu forma de ser" ▶ **formadesertu**

2. Agrega mayúsculas y minúsculas.

   formadesertu ▶ **foRmAdeSertu**

3. Necesitas caracteres especiales.

   foRmAdeSertu ▶ **foRmAdeSertu!#**

4. En lugar de vocales... ¡números!

   foRmAdeSertu!# ▶ **foRm4deS3rtu!#**

BANCO PICHINCHA

¡Nuestro compromiso es contigo!

Actuamos bajo los siguientes valores:

Integridad	Actuamos de manera clara, consistente y oportuna dentro de los principios éticos y sociales.
Honestidad y transparencia en la información	Brindamos a nuestros clientes información de productos y servicios de forma completa, clara, transparente, oportuna y apropiada.
Responsabilidad	Cumplimos con nuestros compromisos, actuando de forma diligente y resolutiva con el cliente, rindiendo cuenta de nuestras acciones.
Confidencialidad de información y privacidad de datos	Resguardamos la información de nuestros clientes, de modo que nadie la podrá utilizar para beneficio personal o de terceros sin consentimiento previo.
Transparencia en las relaciones	En Banco Pichincha, no recibimos, solicitamos o exigimos a los clientes, compañeros de trabajo, proveedores o cualquier otra persona, dinero, préstamos, garantías, ayuda económica, regalos, donaciones, atenciones o beneficios por los servicios que la Institución presta.
Respeto de los derechos humanos	Respetamos y atendemos a todos los clientes sin realizar ningún tipo de discriminación por raza, credo, religión, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, color, género, nacionalidad o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosofía. Además, nos preocupamos por identificar y prohibir cualquier comportamiento que promueva el acoso sexual.

Protege tu celular

¿Qué puedes hacer cuando
te roban tu celular?

Protege tus cuentas y tu dinero.

Bloquea tus aplicaciones
Banca Móvil y Deuna!
llamando al

(02) 2999 999
opción 1

Pide que borren tus credenciales
de acceso actuales.

BANCO
PICHINCHA

Atendemos tus sugerencias y reclamos

Consulta nuestros canales:

1 Canales de contacto:

*Banca Telefónica:	pbx: (02)2999 999
*Página Web:	www.pichincha.com en el link contáctanos
*Correo electrónico:	reclamos@pichincha.com

2 Agencias del Banco Pichincha C.A. a nivel nacional en los módulos de atención de productos y servicios.

3 Defensor del cliente designado:

*Teléfono:	pbx: (02) 2981 280
*Correo electrónico	defensordelcliente@pichincha.com
*Dirección:	Edificio Centro Financiero, Av. Amazonas 4545 y Pereira, 2do piso oficina 206, Quito – Ecuador.

4 Entidad de control:

*Superintendencia de Bancos

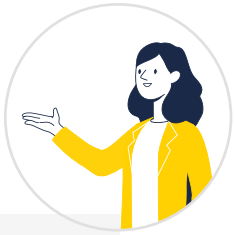
Protección al cliente

En esta ficha de ayuda, encontrarás los 7 principios que promueve la certificación con un comportamiento ético, transparente justo y respetuoso con nuestros clientes.

1	**Diseño y distribución apropiada de productos**	• Entregar a cada cliente el producto acorde a sus necesidades. • Nunca presiones a un cliente a adquirir un producto que no desea o no necesita.
2	**Prevención de sobre endeudamiento**	• Brinda consejos de educación financiera al cliente. • Motiva al cliente a ahorrar.
3	**Transparencia de información**	• Explica de manera fácil con lenguaje entendible el detalle de los productos como precio, tasa, primas, seguros, etc. • Comenta los derechos del cliente.
4	**Precios justos**	• Los precios, términos y condiciones serán fijados de manera que los productos sean accesibles para los clientes y permitan a las instituciones financieras ser sostenibles.
5	**Trato justo y respetuoso a los clientes**	• El respeto hacia el cliente no es una opción o un producto, sino una responsabilidad de todos.
6	**Confidencialidad de los datos del cliente**	• Nunca entregues información confidencial del cliente a personas no autorizadas (familiares, amigos, etc.)
7	**Mecanismos oportunos de resolución de quejas**	• Los clientes tienen derecho a presentar sus quejas. Infórmale sobre los canales de reclamos y requerimientos que tiene a su disposición.

BANCO PICHINCHA

Tarjeta de transparencia del cliente



¡Proteger tus derechos como cliente es una prioridad para nosotros!

1	Escucha con atención a tu asesor, al revisar los puntos más importantes de los documentos que firmas. Pregunta todo lo que necesitas sobre los productos y servicios que estás contratando.
2	Ten claro la siguiente información de tu crédito: tasa de interés efectiva, tasa de mora, monto financiado, valor a recibir, otros cargos, forma de pago, fechas importantes, información de seguros.
3	Revisa el tarifario entregado por el producto que contratas.
4	Tómate el tiempo suficiente para revisar la información y preguntar antes de firmar cualquier aceptación.
5	Lee, revisa la hoja de Derechos del Cliente, documento con información importante para ti.
6	Si requieres copias de los documentos que firmas los puedes solicitar en cualquier momento.
7	Recuerda informar a tus familiares que cuentas con un seguro de desgravamen, obligatorio por ley.
8	Puedes pedir información a detalle de tu seguro voluntario.
9	Si contrataste un seguro voluntario, puedes encontrar el certificado de seguro con información sobre: prima, cobertura, beneficiarios, montos máximos de cobertura, canales de contacto, reembolsos, documentación requerida, exclusiones, términos de cancelación, términos y periodos de renovación.

¿Cómo te podemos ayudar?

PBX: (02) 2999 999

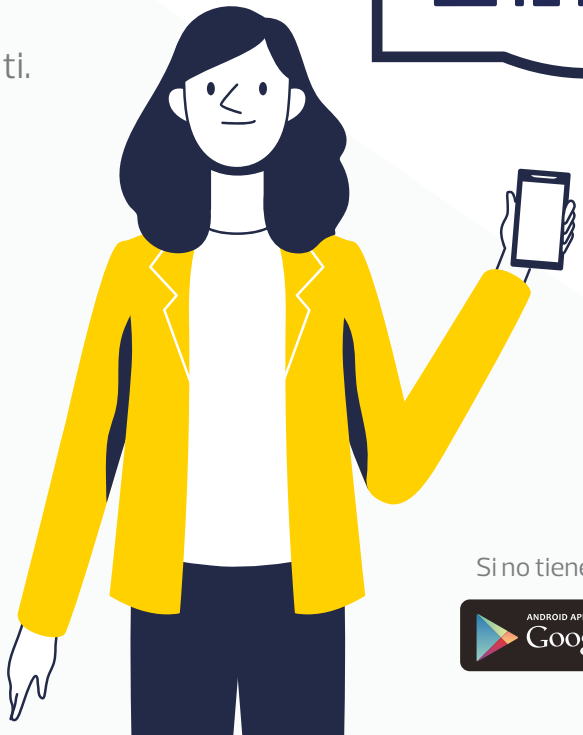
www.pichincha.com

BANCO PICHINCHA

En confianza.

Aprende más sobre nuestros canales electrónicos

Escanea con tu smartphone este código QR y descubre lo que nuestros canales electrónicos tienen para ti.



BANCO PICHINCHA

Si no tienes un lector QR, descárgalo en:

ANDROID APP ON Google play

Available on the iPhone App Store