

En cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, el BANCO PICHINCHA S.A., por medio del presente documento, se permite informar los términos y condiciones de conformidad con los cuales se prestarán los servicios contratados por el Cliente.

1. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO.

- a. La línea de libranza maneja tasa fija.
- b. El cliente puede tener más de un crédito por la línea de libranza siempre y cuando la entidad pagadora sea diferente.
- c. Si es cliente actual, para ser sujeto de retanqueo por la misma entidad pagadora deben transcurrir 3 meses desde la fecha de desembolso.
- d. No se tiene la opción de pagos de cuotas futuras.
- e. Los abonos o pagos extraordinarios se aplican a capital y únicamente se ven reflejados en la reducción del plazo del crédito.
- f. El cliente debe validar con su entidad las fechas de aplicación de novedades y cortes de nómina, para efectos de evitar pagos dobles de cuotas y por consiguiente solicitud de reintegro de las mismas.
- g. Los periodos de liquidación de los intereses del crédito serán mensuales, y cada entidad nos define la fecha de corte para novedades, por lo cual pueden transcurrir máximo 90 días en ingresar el primer descuento, por esta razón:
 - i. En el momento del desembolso, se liquidan unos intereses anticipados, calculados entre la fecha de desembolso y el día del primer pago de acuerdo a los cortes de la entidad.
 - ii. Estos intereses son descontados en el desembolso y se hace con el propósito de poder iniciar los descuentos por nómina con cuotas fijas.
- h. Al momento de presentar mora en alguno de sus pagos, con el propósito de evitar reportes en cuanto a la calificación de cartera, el Banco ajustará el saldo de la deuda sumado el valor pendiente de pago y por consiguiente se verá afectado el plan de pagos.
- i. Para los casos de compra de cartera o retanqueo, es importante tener en cuenta que se puede llegar a presentar una diferencia en el saldo de la deuda, producto del tiempo transcurrido entre la generación de la certificación de la deuda y el momento en que el Banco Pichincha hace el giro, en ese caso el saldo pendiente de la obligación anterior pasa a ser cobrado al cliente.

2. GESTION DE COBRANZA. Para mayor información sobre los aspectos que dan lugar a este tipo de procesos, por favor consultar la página Web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la sección de atención al cliente - Atención consumidor financiero.

3. TASA DE INTERÉS MORATORIO. La tasa de interés de mora corresponderá a la máxima legal autorizada por las autoridades competentes, vigente en el momento de causación y liquidación de los intereses de mora.

4. COMISIONES Y RECARGOS. Solo para los créditos aprobados, en el momento del desembolso se aplicará el descuento de la gestión documentaria del producto. Adicionalmente para efectos de conocer las tarifas de los servicios que puede llegar a solicitar del producto adquirido, lo invitamos a consultar la página Web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la sección de atención al cliente - Atención consumidor financiero - Tarifas.

5. CONDICIONES DE PREPAGO DE LA OBLIGACIÓN. No existe sanción por prepago de la obligación.

6. DERECHOS DEL ACREEDOR. En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente, el Banco Pichincha tiene derecho a declarar de plazo vencido la obligación a su cargo y a exigir, por tanto, el pago total de la misma, y en ese caso realizar las gestiones de cobranza que considere pertinentes. Así mismo, reportará el incumplimiento del Cliente ante las Centrales de Riesgo del Sector Financiero. Lo anterior, además de los derechos que en calidad de acreedor le otorgue la legislación comercial y financiera vigente. Para mayor información consultar la página Web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la sección de atención al cliente.

7. DERECHOS DEL CLIENTE. El Cliente tiene derecho a solicitar al Banco Pichincha información sobre la calificación de riesgo que ésta le asigne en relación con las obligaciones a su cargo, y a presentar las observaciones o requerimientos que estime pertinentes en relación con la misma. Para mayor información consultar la página Web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la sección de atención al cliente.

8. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y/O RECLAMOS. El Cliente tiene derecho a presentar solicitudes, quejas o reclamos ante el Banco Pichincha a través de la red de oficinas a nivel nacional, la línea de servicio al cliente 6501000 en Bogotá y 01 8000 919918 para el resto del país, el correo electrónico clientes@pichincha.com, la Defensoría del Consumidor Financiero, la Revisoría Fiscal y/o la Superintendencia Financiera de Colombia. El procedimiento específico para presentar quejas o reclamos ante el banco y la Defensoría del Consumidor Financiero puede ser consultado en la página web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la sección de atención al cliente. Antes de presentar su solicitud, queja o reclamo, consulte en esta misma sección los documentos que el banco puede llegar a requerir para gestionar su requerimiento.

9. CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE.

Red de oficinas

- Para conocer la red de oficinas a nivel nacional, así como los horarios de atención, consulte la página Web www.bancopichincha.com.co en la sección de atención al cliente.

Call center

- Para Bogotá en el 6501000 y para el resto del país en el 01 8000 919918

Correo electrónico

- clientes@pichincha.com

- 10. CALIFICACION DE CARTERA.** Para conocer las definiciones por la superintendencia financiera, en lo referente a las calificaciones de cartera de consumo y comercial, lo invitamos a consultar la página web www.superfinanciera.gov.co en la sección “Establecimientos de crédito – General sobre establecimientos de crédito”, la “Circular básica contable y financiera”, el anexo 5 para cartera de consumo y el anexo 3 para cartera comercial, por otro lado es importante que el cliente conozca que debe actualizar en el banco sus estados financieros, porque a partir de esta información en los cortes de Marzo y Noviembre, los establecimientos de crédito realizan la evaluación y reporte de las calificaciones de su cartera, con periodicidad semestral para la comercial y anual para la de consumo conforme lo exige la superfinanciera.

En mi condición de Cliente del BANCO PICHINCHA S.A., identificado como aparece al pie de mi firma, por medio del presente documento declaro expresa e inequívocamente que he leído, y que entiendo y acepto todos y cada uno de los términos y condiciones bajo los cuales el BANCO PICHINCHA S.A. prestará los servicios que he contratado con esa Entidad.

Firma _____

Nombre _____

Documento de Identificación _____

