



Instructivo para la **administración y gestión de sus Créditos**

Conozca las opciones que le ofrecemos para el manejo de sus Créditos de Libre Inversión, Vehículo, Libranza y Cartera Comercial, para que pueda realizar transacciones, consultas, requerimientos o aclarar dudas entre otros.

Tenga presente que la administración de sus productos seguirá en las mismas condiciones pactadas y podrá continuar utilizando los distintos canales del Banco.

Pagos, tenemos habilitado las siguientes opciones:

- Portal Transaccional y App Pichincha: Pagos de sus Créditos desde cuentas pichincha u otros bancos a través de PSE. (Hasta por \$20 millones).
- Corresponsales Red VIA (antes Baloto): Llevar el número de Crédito, el valor a pagar (máximo hasta \$1 millón) y el código de **convenio 951050**, al momento del pago de su Crédito no se generarán costos adicionales.
- Red de Oficinas: Tendrá habilitada la Oficina de Zapatoca hasta el 25 de febrero de 2022, después de esta fecha podrá utilizar nuestra amplia Red de Oficinas a nivel nacional.

Consulte nuestras Red de Oficinas en:

<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/red-de-oficinas>.

Consultas y requerimientos asociados a sus Créditos, antes del 25 de febrero de 2022 podrá realizar las siguientes solicitudes en la Oficina Zapatoca, entre otros.

- Pago y consulta de sus productos.
- Radicaciones de peticiones, quejas y reclamos*.
- Certificaciones y paz y salvo de su deuda.
- Solicitud de extractos y estado de cuenta.
- Actualización de sus datos.
- Solicitud de levantamiento de prenda*.

***El asesor de la Oficina que atienda su solicitud le informará los tiempos de respuesta y número de radicado al momento de gestionar su solicitud.**

Después de esta fecha, las siguientes operaciones se pueden realizar en la Línea de Servicio al Cliente marcando en Bogotá: (601) 650 1000 o a nivel nacional 01 8000 919918:

- Solicitud de extractos, certificaciones y requerimientos asociados a los productos.
- Actualizar sus datos del crédito tal como dirección y correo electrónico.
- Radicar peticiones, quejas y reclamos.