

INFORMACIÓN PARA PRODUCTOS BANCARIOS – INVERPRIMAS

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.

- 1.1. Revocación pólizas de seguros: consiste en la solicitud de cancelación de la póliza por parte del Banco frente a la Aseguradora, al encontrarse en mora la operación de crédito que financia dicha póliza. Lo anterior lo realiza el Banco en nombre del cliente de acuerdo con la autorización entregada por éste al Banco.
- 1.2. La tasa de interés remuneratoria será la Tasa Efectiva que esté cobrando BANCO PICHINCHA S.A. en el momento del desembolso del crédito otorgado, de acuerdo con las políticas del producto; se liquidará mensualmente y su pago será vencido. SISTEMA DE AMORTIZACIÓN: Tasa Fija en Pesos –Cuota Constante (amortización gradual en pesos).
- 1.3. Las condiciones del desembolso de la respectiva operación de crédito, serán ratificadas directamente al cliente a través de la carta de bienvenida que será remitida a la dirección de correspondencia indicada por este en la solicitud de crédito, por ende es responsabilidad del cliente garantizar que los datos entregados al Banco a través de la solicitud de crédito, sean correctos, verídicos y se mantengan actualizados en caso de cambio.
- 1.4. Es importante tener en cuenta que el Banco Pichincha S.A. se limita a efectuar la financiación de la prima de la póliza de seguro, en consecuencia, el Banco no es responsable de las condiciones de la póliza objeto de financiación, razón por la cual cualquier inconformidad en relación con la misma, deberá ser tramitada directamente ante la respectiva Compañía de Seguros.
- 1.5. Si la póliza de seguro financiada tiene beneficiario oneroso (cuando el beneficiario de la póliza financiada es una persona diferente al tomador de la póliza), o en los casos en los cuales no haya beneficiario oneroso (el beneficiario es el mismo tomador y/o asegurado), el Banco Pichincha S.A. solicitará la revocación de la póliza a la Aseguradora en el momento en que la operación de crédito registre días de mora.
- 1.6. No pagar oportunamente la(s) cuota(s) de la operación de crédito que financia la adquisición de la(s) póliza(s) de seguro(s) adquirida(s), conllevará a que sus obligaciones de crédito registren mora y por consiguiente se revoque la póliza por la compañía de seguros con la que contrató las póliza(s), quedando sus bienes o vida desprotegidos.
- 1.7. Una vez se efectúe la revocación de la póliza por parte de la Aseguradora, ésta devolverá al Banco Pichincha S.A. el valor de la prima pagada y no devengada. No obstante, en caso que por cualquier circunstancia la Aseguradora no efectúe devolución de suma de dinero alguna ó el valor devuelto no alcance a cubrir el saldo total de la operación de crédito, será obligación del cliente efectuar de manera inmediata al Banco Pichincha S.A. el pago del saldo pendiente para cancelar la respectiva operación de crédito.
- 1.8. Si la cancelación de la póliza se realiza por solicitud del cliente, la Aseguradora podrá efectuar la devolución al Banco Pichincha S.A. del valor de la prima pagada y no devengada. No obstante, en caso que por cualquier circunstancia la Aseguradora no efectúe devolución de cualquier suma de dinero o el valor reintegrado no alcance a cubrir el saldo total de la

operación de crédito, será obligación del cliente efectuar de manera inmediata el pago del saldo pendiente por cancelar al Banco Pichincha S.A.

- 1.9. En el evento indicado en el punto anterior, para evitar que la operación de crédito a su cargo incurra en mora, mientras se efectúa el proceso de devolución de las sumas de dinero por parte de la Aseguradora, Usted seguirá obligado a efectuar de manera oportuna el pago de las cuotas establecidas para cancelar la operación de crédito a su cargo, siendo preciso aclarar que en el momento de recibirse la devolución por parte de la Aseguradora, el Banco procederá a la aplicación del pago, y en caso de que quede un saldo pendiente a su favor, se realizará la devolución de la suma de dinero correspondiente.
 - 1.10. En los eventos anteriormente descritos, es responsabilidad del cliente cumplir estrictamente con las obligaciones contraídas y solicitar al Banco la información acerca del estado del crédito a su cargo y el valor del saldo adeudado, así como la fecha de pago del mismo.
 - 1.11. Es decisión directa de la Aseguradora, determinar el valor que se va a devolver al Banco Pichincha S.A. como consecuencia de la revocación y/o cancelación de la póliza de seguro. En ese sentido, en ningún evento el Banco Pichincha S.A. será responsable por dichos valores, razón por la cual cualquier reclamación acerca de los mismos deberá dirigirse directamente a la Compañía de Seguros. El Banco Pichincha S.A. se limita simplemente a realizar la aplicación de los pagos recibidos.
 - 1.12. La solicitud de cancelación anticipada de la póliza de seguro, deberá ser notificada por escrito directamente a la Aseguradora, NO al Banco Pichincha S.A.
- 2. TIEMPO PERMANENCIA REPORTE CENTRALES DE RIESGO.** A continuación se relacionan los tiempos de permanencia del reporte negativo ante las centrales de riesgo en el caso que incurra en mora su(s) operación(es) de crédito, conforme se encuentra señalado en la Ley 1266 de 2008.
- 2.1.1 Una vez realizado el pago, si la mora fue menor a 2 años, el reporte negativo ante las centrales será por el doble del tiempo que permaneció en mora.
 - 2.1.2. Si la mora es superior a 2 años, el reporte negativo será por un término máximo de cuatro años, a partir de la fecha en que sean pagas las cuotas vencidas, o que se extinga la obligación por cualquier modo.
- 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. GESTIÓN DE COBRANZA.** Para mayor información sobre los aspectos que dan lugar a este tipo de procesos y las tarifas correspondientes, por favor consultar en la página Web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la sección de Servicio al Cliente – Atención al consumidor financiero – Políticas de cobranza.
- 5. COMISIONES Y RECARGOS.** 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 Servicio al Cliente - Atención consumidor financiero – Tarifas.
- 6. DERECHOS DEL ACREEDOR.** En caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente, el Banco Pichincha S.A. 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 a que haya

lugar. 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.

7. DERECHOS DEL CLIENTE. El Cliente tiene derecho a solicitar al Banco Pichincha S.A. información sobre la calificación de riesgo que éste le asigne en relación con las obligaciones a su cargo, y a presentar las observaciones y/o requerimientos que estime pertinentes en relación con la misma. Para mayor información puede consultar la página Web de la entidad www.bancopichincha.com.co en la Sección Servicio al Cliente – Atención al Consumidor Financiero - Normatividad – Derechos del Consumidor.

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, al correo electrónico clientes@pichincha.com.co, a la Defensoría del Consumidor Financiero, a 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 Servicio al Cliente. Es importante, que antes de presentar su solicitud, queja o reclamo, le recomendamos consultar en esta misma sección los documentos que el Banco requiera para atender de manera clara, oportuna y satisfactoria su solicitud.

9. CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE.

- **Red de oficinas** Para conocer la red de oficinas a nivel nacional, así como los horarios de atención al público, consulte la página Web www.bancopichincha.com.co en la sección de Servicio al Cliente.
- **Call center** Para la ciudad de Bogotá el 6501000 y para el resto del país en el 01 8000 919918.
- **Correo electrónico** clientes@pichincha.com.co

10. CALIFICACIÓN DE CARTERA. Para conocer las definiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia 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" y la "Circular Básica Contable y Financiera", específicamente en los anexos 5, para cartera de consumo y anexo 3, para cartera comercial. Por otro lado, es importante que conozca que debe actualizar en el Banco sus estados financieros, porque a partir de esta información en los cortes de Mayo y Noviembre de cada año, los establecimientos de crédito realizan la evaluación y calificación de su cartera, con periodicidad semestral para la comercial y anual para la cartera de consumo conforme lo exige la Superintendencia Financiera de Colombia.

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, que entiendo y acepto todos y cada uno de los términos y condiciones bajo los cuales el BANCO PICHINCHA S.A. me prestará los servicios que he contratado con esa Entidad.

Firma

Nombre Completo

Documento de Identificación y Número de Identificación