

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.**

- Esta línea de crédito opera con una cuota fija, pero su tasa es variable, lo que puede dar lugar a una variación en el plazo del crédito.
- La tasa por ser variable se encuentra indexada al comportamiento de la DTF, por esta razón:
  - Si la DTF disminuye, los intereses disminuyen, lo que hace que el aporte de capital en la cuota sea mayor y esto se vea reflejado en la disminución del plazo del crédito.
  - Mientras que si la DTF incrementa, los intereses van a ser mayores, y la participación del capital dentro de la cuota será menor, lo que puede originar un incremento en el plazo del crédito inicialmente definido.
- Con el Banco Pichincha solo se puede tener una operación de crédito vigente por descuento de nómina.
- Los abonos o pagos extraordinarios se aplican a capital, siempre y cuando la operación de crédito este al día y no se haya generado la facturación de la siguiente cuota, estos pagos se ven reflejados únicamente en la reducción del plazo del crédito.
- Los periodos de liquidación de los intereses del crédito serán mensuales, y el empleador es quien determina los días de corte de nómina.
- El cliente debe tener conocimiento de las fechas de aplicación de novedades y cortes de nómina de su empresa, para que en los casos donde considere hacer pagos totales o parciales, pueda evitar pagos dobles y por consiguiente solicitud de reintegro de los mismos.
- En su carta de bienvenida y condiciones del crédito encontrará un punto referente a intereses anticipados, los cuales son calculados entre la fecha de desembolso y el día de la generación de la primera cuota, que deberá ser pagada a los 30 días, estos intereses son descontados en el desembolso y se hace con el propósito de poder iniciar los descuentos por nómina con cuotas fijas, a partir del siguiente mes de realizado el desembolso.
- Las operaciones de crédito de libranza se encuentran avaladas por el Fondo regional de garantías.
- Sobre el valor del desembolso el Banco Pichincha cancelará anualmente una comisión anticipada, al fondo regional de garantías durante la vigencia del crédito, la cual será descontada mensualmente al cliente dentro de cada cuota.
- Si el cliente prepa la obligación, debe cancelar al Banco Pichincha el excedente de la comisión del fondo regional de garantías, correspondiente al tiempo restante que se encuentra pendiente de pago.

**2. 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.

**3. 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](http://www.bancopichincha.com.co) en la sección de atención al cliente - Atención consumidor financiero.

**4. COMISIONES Y RECARGOS.** Las comisiones y recargos aplicables a la operación corresponden a una gestión de iniciación y seguro de vida deudores. 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](http://www.bancopichincha.com.co) en la sección de atención al cliente - Atención consumidor financiero - Tarifas.

**5. 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](http://www.bancopichincha.com.co) en la sección de atención al cliente.

**6. 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](http://www.bancopichincha.com.co) en la sección de atención al cliente.

**7. 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.co](mailto:clientes@pichincha.com.co), 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](http://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 caso.

#### 8. 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](http://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.co](mailto:clientes@pichincha.com.co)

9. **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](http://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. Así mismo, declaro que he sido debidamente informado por parte del Banco que cualquier inquietud o información adicional que requiera en relación con los productos y/o servicios contratados será debidamente atendida a través de las líneas de Call Center y/o Servicio al Cliente de dicha Entidad.

Firma \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Documento de Identificación \_\_\_\_\_

