

REGLAMENTO TARJETA DE CRÉDITO PERSONA NATURAL

La persona natural que suscribe el Formulario Único de Vinculación Persona Natural (en adelante **EL CLIENTE**), al solicitar la(s) Tarjeta(s) de Crédito del **BANCO PICHINCHA S.A.** (en adelante el **BANCO**), se adhiere a las siguientes cláusulas y/o condiciones, las cuales regirá el uso de dicha(s) Tarjeta(s):

PRIMERA. - OBJETO Mediante el presente reglamento se establecen las condiciones para el uso de la Tarjeta de Crédito Persona Natural por parte de **EL CLIENTE**.

SEGUNDA. - CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO Son características de la Tarjeta de Crédito del **BANCO** las siguientes:

1. Otorga un cupo de crédito rotativo a **EL CLIENTE** aprobado por el **BANCO**.
2. Es de uso personal e intransferible.
3. Se emitirá con el diseño y las condiciones establecidas por el **BANCO**.
4. Podrá ser usada en los diferentes canales de distribución habilitados por el **BANCO**.
5. Podrá ser utilizada en establecimientos afiliados que operen en el país o en el exterior, si así lo autoriza el **BANCO** y la respectiva franquicia. Cuando se vaya a utilizar en el exterior **EL CLIENTE** deberá notificar al **BANCO** con no menos de 24 horas de antelación por medio de las líneas dispuestas para el efecto en www.bancopichincha.com.co.
6. Cuando **EL CLIENTE** use la tarjeta en el exterior, la moneda que será utilizada para la conversión es el dólar de Estados Unidos de América. A su vez, este valor se liquidará a la tasa representativa de la fecha del proceso del comprobante de compra en Colombia.

TERCERA. - MODALIDADES PARA LA DISPOSICIÓN DE RECURSOS A TRAVÉS DE LA TARJETA DE CRÉDITO **EL CLIENTE** podrá hacer uso del cupo aprobado por el **BANCO**, a través de las siguientes modalidades:

1. Solicitar los avances en efectivo en los canales habilitados y previamente indicados por el **BANCO** por sus diferentes medios y publicados en su página web.
2. Realizar consumos en los establecimientos autorizados por la franquicia hasta por la cantidad que el **BANCO** le asigne, pagando el valor que se haya determinado para utilizar estos servicios.
3. Podrá tener acceso a la red de cajeros automáticos en Colombia y a los cajeros afiliados a la respectiva franquicia en el exterior para realizar las siguientes operaciones:
 - i. Consultar el cupo disponible para avance en efectivo.
 - ii. Solicitar adelantos o avances de efectivo hasta por la suma y dentro del cupo que periódicamente le señale el **BANCO**.
 - iii. Los demás servicios que el **BANCO** ofrezca en la medida en que sean implementados por éste, conforme a las instrucciones y reglamentos que él determine.

PARÁGRAFO. Para poder efectuar compras o solicitar avances en efectivo, es condición fundamental que **EL CLIENTE** presente la Tarjeta de Crédito, firme el o los comprobantes a tinta en cada caso, previa verificación de su cuantía e identificación plena de **EL CLIENTE** ante el establecimiento asociado o el **BANCO**, según sea el caso, o de cualquier forma previamente indicada por el **BANCO**.

CUARTA. - CONDICIONES PARTICULARES PARA LA TARJETA DE CRÉDITO CON SOLICITUD EN COMERCIOS ALIADOS. En caso de que la Tarjeta sea solicitada a través de los comercios aliados del **BANCO** en virtud del programa denominado "TARJETA DE CRÉDITO EN PUNTO", aplicarán, además de las demás condiciones establecidas en el presente texto y demás vinculados al producto, las siguientes condiciones particulares:

1. La aceptación del presente reglamento por parte de **EL CLIENTE**, así como la solicitud del producto, se efectúa en concordancia con lo establecido en la Ley 527 de 1999 y el Decreto 1074 de 2015 y acepta que los mensajes de datos pueden ser equivalentes a una firma manuscrita.
2. **EL CLIENTE** podrá hacer uso del cupo de crédito sin contar con la tarjeta de crédito física, el número de veces que el **BANCO** defina y exclusivamente en el comercio aliado de **EL BANCO**. Para efectos de lo anterior, **EL CLIENTE** dispondrá el monto y plazo correspondiente para el pago y le serán aplicadas las condiciones financieras vigentes para la tarjeta aprobada.
3. Las transacciones señaladas en el numeral anterior se realizarán a través de la herramienta web habilitada por el **BANCO** para el efecto. **EL CLIENTE** conoce y acepta recibir un código de aprobación al celular o email autorizado (OTP) por este último, el cual deberá ser suministrado al comercio aliado para la aprobación de la compra, lo cual equivaldrá a una firma manuscrita.

QUINTA. - OBLIGACIONES DEL BANCO. El **BANCO** adquiere las siguientes obligaciones:

1. Emitir las Tarjetas solicitadas por **EL CLIENTE** sea en calidad de titular, o las Tarjetas Amparadas, de acuerdo con el estudio de crédito realizado por el **BANCO**.
2. Asignar un número de Tarjeta de Crédito a **EL CLIENTE**.
3. Habilitar las modalidades de disposición de recursos con la Tarjeta de Crédito.
4. El **BANCO** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** a través de los diferentes canales, el extracto de su tarjeta de forma mensual para su consulta.
5. Instruir a **EL CLIENTE** en el uso y manejo de la Tarjeta y sus modalidades de disposición de recursos.
6. Notificar a **EL CLIENTE**, por el medio que el **BANCO** considere más idóneo, y de acuerdo con las disposiciones legales aplicables para el efecto, las modificaciones que se establezcan al presente reglamento.
7. Informar a **EL CLIENTE** los costos y tarifas designadas por el **BANCO** para el manejo del producto de que trata el presente reglamento.

SEXTA. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE. EL CLIENTE adquiere las siguientes obligaciones:

1. Dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente reglamento y a las demás que sean aplicables conforme a la legislación vigente.
2. Considerando que la entrega de la Tarjeta se hace de acuerdo con las condiciones personales de **EL CLIENTE**, éste se obliga a no cederla a terceras personas por ningún motivo, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de las obligaciones que tanto la franquicia, como el **BANCO** a través del presente reglamento, le atribuyen.
3. Custodiar de manera diligente y en debida forma, de conformidad al presente reglamento y demás aceptados en la suscripción del formulario de vinculación, la Tarjeta de Crédito, la clave asignada y cualquier otro medio transaccional otorgado por el **BANCO**, de tal forma que **EL CLIENTE** se compromete a tomar las medidas y precauciones necesarias tendientes a prevenir y evitar el uso indebido o no autorizado de dicho instrumento.
4. Observar y aplicar las medidas y recomendaciones de seguridad impartidas por el **BANCO** y, en tal sentido, abstenerse de realizar transacciones en establecimientos o sitios que no ofrezcan la debida seguridad; en caso de pérdida o hurto de la tarjeta, **EL CLIENTE** se compromete a dar aviso inmediato al **BANCO** a través de los canales dispuestos para tal fin, con el propósito de que se proceda con el bloqueo inmediato de la tarjeta y demás medidas pertinentes.
5. Pagar las sumas de dinero que resulten por las respectivas utilidades, incluido el capital, los intereses, comisiones, cuotas de manejo y demás conceptos asociados a las utilidades que realice **EL CLIENTE** de acuerdo con lo establecido en el estado de cuenta respectivo.
6. Actualizar por lo menos una vez al año su información ante el **BANCO** o cuando se presente cualquier modificación en los datos o información que repose en su poder. Las políticas de manejo de datos pueden ser consultadas en la página web www.bancopichincha.com.co.
7. Abstenerse de utilizar la Tarjeta de Crédito otorgada por el **BANCO** para realizar actos fraudulentos o contrarios a la Ley.
8. Revisar el contenido de los extractos de movimiento de su cuenta que le sean remitidos o puestos a disposición por el **BANCO**.
9. Garantizar que los recursos con los cuales realice el pago de las sumas por concepto de los consumos realizados con su Tarjeta de Crédito, no son producto de actividades ilícitas en particular las relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo.
10. Las demás que le sean notificadas por el **BANCO**.

SÉPTIMA. - PRUEBA DE LAS TRANSACCIONES. EL CLIENTE acepta como prueba de las transacciones que efectúe en los Cajeros Automáticos, los registros magnéticos que se originen bajo su número de identificación personal y el número de la Tarjeta. Así mismo acepta como prueba de las transacciones realizadas por medios virtuales, el documento soporte de las mismas.

OCTAVA. - CUPO DE CRÉDITO. Las utilizaciones realizadas por **EL CLIENTE** afectan el cupo de crédito otorgado por el **BANCO** y deberán ser pagadas en su totalidad en el plazo escogido por **EL CLIENTE** dentro de los límites establecidos por el **BANCO**, pagando intereses a la tasa establecida para esta operación, liquidados por los días en que fue utilizado el dinero. En caso de ser usado el sobrecupo por **EL CLIENTE**, deberá cancelar en la siguiente facturación el exceso del cupo asignado junto con el valor correspondiente a la facturación de la cuota mensual. Todo aumento en el cupo de crédito se encuentra supeditado al estudio previo que haga el **BANCO** para determinar la solvencia y capacidad de pago de **EL CLIENTE**, así como el manejo que éste le haya dado a la Tarjeta y, en especial, al cumplimiento en el pago de las obligaciones contraídas con el **BANCO**.

PARÁGRAFO PRIMERO. - En caso de que las autoridades monetarias restrinjan los cupos para viajeros, el **BANCO** se reserva la facultad para modificar o no el cupo de crédito de la Tarjeta de Crédito. En todo caso, el **BANCO** informará de acuerdo con las disposiciones legales aplicables a **EL CLIENTE** cualquier modificación que se efectúe al cupo asignado. Para el aumento de cupo de la Tarjeta de Crédito, el **BANCO** requerirá aprobación previa por parte de **EL CLIENTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - Independientemente del cumplimiento de las condiciones para la aprobación del cupo de crédito, el otorgamiento de tarjetas y cupos estará sujeto a la disponibilidad de recursos del **BANCO** y a la destinación que éste decida darles a tales recursos. El **BANCO** solo dará las explicaciones respectivas, en el evento que **EL CLIENTE** así lo solicite.

PARAGRAFO TERCERO: Queda claramente establecido que independientemente del cupo aprobado por el **BANCO** para la utilización de la Tarjeta de Crédito, ésta funciona de acuerdo con unos parámetros, montos, frecuencias y otros aspectos asociados a la forma como se origina la transacción definidos por el **BANCO**, los cuales pueden ser modificados periódicamente por el mismo e informados a través de la página web del **BANCO**.

NOVENA. - COSTOS A CARGO DEL CLIENTE. **EL CLIENTE** acepta los valores fijados por el **BANCO** por concepto de cuota de manejo, costo de reposición, seguro, ajustes por diferencia en cambio por consumos realizados en el exterior y cualquier otro necesario para la prestación del servicio, de conformidad con las tarifas que para el efecto disponga el **BANCO**, las cuales se encuentran publicadas en <https://www.bancopichincha.com.co>, o por cualquier otro canal definido por **BANCO**.

PARÁGRAFO PRIMERO. - La cuota de manejo se cobrará trimestre anticipado, según el valor establecido por el **BANCO**. La no utilización de la tarjeta no exime a **EL CLIENTE** de la obligación de pagar el cargo por concepto de cuota de manejo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - En caso de que **EL CLIENTE** desee cancelar su tarjeta de crédito por cualquier causa, sin que hubiere transcurrido en su totalidad el trimestre cobrado por concepto de cuota de manejo, **EL CLIENTE** tendrá derecho a la devolución de las sumas de dinero pagadas y no causadas por concepto de cuota de manejo.

No obstante lo anterior, en el evento en que **EL CLIENTE**, presente algún saldo pendiente de pago dentro de la tarjeta de crédito objeto de cancelación y/o terminación, y/o en cualquier otra obligación que por cualquier concepto, ya sea obrando exclusivamente en su propio nombre, con otra u otras personas conjunta o separadamente, ya se trate de préstamos o de créditos de otro orden o de cualquier otro género de obligaciones, ya consten o estén incorporadas ellas en títulos o cualesquier

otros documentos comerciales o civiles, otorgados, girados, avalados, garantizados en cualquier forma, endosados, aceptados, en fin firmados por **EL CLIENTE**, éstos últimos autorizan desde ahora, que las sumas de dinero que se encuentren pendientes de devolución por concepto del valor pagado y no causado en relación con la cuota de manejo, sean aplicadas de manera inmediata a la respectiva obligación, para lo cual **EL BANCO**, notificará a **EL CLIENTE** dicha situación, por el medio que este considere idóneo.

PARÁGRAFO TERCERO. - EL CLIENTE deberá asumir el costo de reposición de la tarjeta de crédito en los siguientes casos: extravío, daño por uso indebido y por solicitar una nueva tarjeta sin haber reclamado la anterior.

PARAGRAFO CUARTO. – EI CLIENTE debe obtener un seguro de vida de deudores que ampare el saldo de la deuda. **EI BANCO** le ofrece la posibilidad de incluirlo en la póliza colectiva vida deudor con amparo de muerte y anexo de incapacidad total y permanente, la cual será cobrada de forma mensual con cargo al producto adquirido. **EI CLIENTE** también podrá presentar una póliza de características similares de otra entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, obligándose **EL CLIENTE** a designar a **EL BANCO**, como beneficiario oneroso mediante el respectivo endoso, previo a la activación del cupo de crédito (o en las renovaciones de la póliza inicial), o conservando el derecho de presentarla en cualquier momento, obligándose **EL BANCO** a aceptarla siempre y cuando cumpla con los requisitos de endoso señalados en la página web de **EL BANCO** www.bancopichincha.com.co. En caso de no realizar el endoso, de hacerlo en forma inoportuna o de realizarlo sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por **EL BANCO**, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para incluirlo en la póliza colectiva vigente al momento de la inclusión, realizar el cobro de la prima con cargo al producto, sin que exista obligación de devolución de la prima por coberturas otorgadas.

DÉCIMA. - ESTADOS DE CUENTA. EI BANCO mensualmente, mediante un estado de cuenta, liquidará de acuerdo con las condiciones del servicio las sumas adeudadas por **EL CLIENTE** por concepto de capital, intereses, cuotas de manejo y ajustes por diferencia en cambio, las cuales deberán ser canceladas dentro de los plazos y condiciones fijados en el estado de cuenta. En el evento que no se reciba oportunamente el estado de cuenta, **EL CLIENTE** puede por medio de cualquiera de las oficinas del **BANCO** o a través de la Banca Virtual si es usuario de la misma, consultar su estado de cuenta y efectuar el pago de las sumas adeudadas. Cuando **EL CLIENTE** desee acogerse a los plazos que concede el **BANCO**, cancelará por lo menos el valor del pago mínimo que para tal efecto se indique en el estado de cuenta.

DÉCIMA PRIMERA. - INTERESES. EL CLIENTE acepta en cuanto a intereses corrientes y de mora las tasas que para estos efectos establezcan el **BANCO** o las autoridades competentes, las cuales se encuentran publicadas en las carteleras de las Oficinas y en la página web del **BANCO**.

PARÁGRAFO PRIMERO. - El pago de los intereses de mora no impide al BANCO el ejercicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar, quedando éste facultado para declarar vencidos los plazos y exigir la cancelación inmediata de todas las sumas a cargo de **EL CLIENTE**, de conformidad con las disposiciones contractuales y legales aplicables para el efecto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - En caso de mora en el pago de cualquiera de las cuotas señaladas en el estado de cuenta de la Tarjeta o la mora en el reintegro de cualquier sobrecupo que se hubiere producido, el BANCO podrá debitar de la cuenta corriente y/o de ahorros o de cualquier suma o

depósito que tenga **EL CLIENTE** en el **BANCO**, el saldo en mora a cargo de **EL CLIENTE**, sin perjuicio de que el **BANCO** pueda ejercer las acciones judiciales y extrajudiciales a que haya lugar, por los saldos no cubiertos en la forma indicada en esta cláusula, aceptada previamente en el formulario único de vinculación.

DÉCIMA SEGUNDA. - VIGENCIA. Salvo que ocurra alguno de los eventos previstos en la presente cláusula, este reglamento, sus adiciones y modificaciones posteriores, inician su vigencia en el momento en que **EL CLIENTE**, reciba y active la tarjeta de crédito o se cargue a la tarjeta una transacción, lo que ocurra primero, y continuará su vigencia durante el tiempo que **EL CLIENTE** tenga la calidad de titular de una Tarjeta de Crédito del **BANCO**. El **BANCO** podrá cancelar anticipadamente la Tarjeta de crédito o no renovarla, si ocurriere cualquiera de estos eventos:

1. Incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente reglamento.
2. No pago dentro de los términos y condiciones concedidos en el Estado de Cuenta de cualquier suma o cuota de documento y sus anexos.
3. Uso de la Tarjeta para fines no previstos por el **BANCO**.
4. El no pago por parte del banco librador, de un cheque girado por **EL CLIENTE**, por causas imputables a este último.
5. En caso de que **EL CLIENTE** o sus bienes y derechos fueren perseguidos judicial o extrajudicialmente en desarrollo de cualquier acción.
6. Cuando el **BANCO** de manera unilateral decida cancelar la Tarjeta, en cuyo caso deberá informarlo a través del medio o los canales que considere apropiados para el efecto, de conformidad con las disposiciones legales aplicables para este fin.
7. Cuando **EL CLIENTE** ingrese en cualquier lista restrictiva nacional o internacional, relacionada a temas de lavado de activos o financiación del terrorismo, o sea investigado o condenado por temas antes mencionados.
8. La muerte de **EL CLIENTE**.
9. Cuando le sea cancelada cualquiera de las Tarjetas de Crédito que posea con el **BANCO**, sea por incurrir en mora, mal uso o uso indebido de las mismas, y demás situaciones que representen un incumplimiento de las obligaciones de **EL CLIENTE**.
10. Si **EL CLIENTE** comete inexactitudes en balances, informes, solicitudes, declaraciones o documentos que presente al **BANCO**, o no cumple con su obligación de actualizar por lo menos una vez al año la información ante **EL BANCO**. La cancelación de la Tarjeta o su no renovación por las causales anteriores en que haya incurrido **EL CLIENTE**, podría acelerar el plazo otorgado a las obligaciones y hacer exigible la totalidad de la deuda a su cargo, sin necesidad de requerimientos privados o judiciales, a los cuales **EL CLIENTE** renuncia expresamente (Art. 1608 Código Civil), teniendo, además la obligación de devolver inmediatamente la Tarjeta. Frente a la ocurrencia de cualquiera de los eventos señalados, **EL CLIENTE** acepta que el

BANCO podrá exigir de manera inmediata, el pago de la totalidad de las sumas adeudadas por **EL CLIENTE** hasta la fecha, así como los costos de cobranza prejurídica o jurídica;

DÉCIMA TERCERA. - CUSTODIA Y PROPIEDAD DE LA TARJETA Y ACCESOS TECNOLÓGICOS. El recibo de la Tarjeta de Crédito del **BANCO** impone la obligación de firmarla inmediatamente y de custodiarla, al igual que todas las contraseñas de ingreso al portal del **BANCO**, OTPs y demás accesos tecnológicos, de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de los mismos y, por lo tanto, **EL CLIENTE** asume la obligación ante el **BANCO** y ante terceros, de una debida custodia. La Tarjeta de Crédito es de propiedad del **BANCO** y **EL CLIENTE** se obliga a devolverla en el momento que aquél lo solicite, previo aviso del **BANCO** a **EL CLIENTE**, de las razones de la devolución del plástico. En caso de extravío o hurto de la misma, o del conocimiento de cualquier acceso tecnológico de **EL CLIENTE** por parte de un tercero, **EL CLIENTE** queda obligado a: (i) Formular denuncia ante la autoridad competente, lo cual aplica únicamente para la tarjeta de crédito o token; (ii) Dar aviso al **BANCO**, en el momento de conocer de la pérdida, hurto o conocimiento de accesos no autorizado; (iii) Cumplir con todas las medidas de prevención que se le indique. El no cumplimiento de estas actuaciones podrá hacer responsable a **EL CLIENTE** por las operaciones que se hagan a través de la Tarjeta extraviada, hurtada o el acceso tecnológico conocido. Una vez **EL CLIENTE** reporte el hecho al **BANCO**, a partir de ese momento, la Tarjeta quedará automáticamente bloqueada y el acceso tecnológico restringido y/o renovado.

DÉCIMA CUARTA. - AUTORIZACIONES. EL CLIENTE concede las siguientes autorizaciones expresas al **BANCO**:

1. Verificar en las fuentes de información y de seguridad social que considere necesarias los datos consignados en la solicitud y para obtener referencias sobre su comportamiento comercial.
2. Informar a las Centrales de Riesgo y a las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera o debidamente autorizadas por ésta, acerca de la correcta o deficiente utilización de la Tarjeta de Crédito.
3. Para que tanto el **BANCO** como los establecimientos afiliados a la respectiva Franquicia de la Tarjeta de Crédito, con sujeción a las normas que se impartan, puedan retener la Tarjeta en el evento que se haya reportado como extraviada o hurtada.
4. Ceder los comprobantes de venta.
5. Trasladar a su nueva Tarjeta el saldo pendiente por utilización de la tarjeta Extraviada siempre y cuando se autorice dicha expedición.
6. Cobrar ejecutivamente cualquier saldo a su cargo, incluyendo los intereses moratorios a la tasa más alta que rija legalmente.

DÉCIMA QUINTA. - ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN. EL CLIENTE adquiere la obligación de registrar su dirección y domicilio en el **BANCO** y de notificar cualquier cambio al respecto. En este mismo sentido es claro que **EL CLIENTE** adquiere la obligación de actualizar su información comercial y financiera, por lo menos una vez cada año, cuando alguna circunstancia cambie la información otorgada o cuando el **BANCO** lo solicite, so pena de que el incumplimiento de esta obligación de lugar a la cancelación de la Tarjeta.

DÉCIMA SEXTA. - GASTOS DE COBRANZA. Queda claramente establecido y así lo acepta expresamente **EL CLIENTE**, que, en caso de cobro extrajudicial o judicial, serán por cuenta de **EL CLIENTE** todos los gastos del proceso y honorarios de abogado que se causen por estos conceptos. Las políticas de cobranza se encuentran publicadas en el sitio web de la Entidad, www.bancopichincha.com.co y han sido informadas a **EL CLIENTE**, entendiéndose que pueden ser consultadas en cualquier momento.

DÉCIMA SEPTIMA. - TARJETAS AMPARADAS. El **BANCO** podrá entregar por cuenta de **EL CLIENTE** y mediante solicitud de éste, Tarjetas Amparadas a las cuales les aplicará igualmente el presente reglamento, con indicación de los nombres, apellidos e identificación de cada una de las personas, las cuales se denominarán los BENEFICIARIOS, quienes gozarán de los mismos derechos respecto a la disposición de los recursos hasta por el cupo que el **BANCO** asigne individualmente. Las obligaciones derivadas de la expedición y uso de las Tarjetas Amparadas las adquiere **EL CLIENTE** que solicitó su expedición, pues las reconoce como propias.

PARAGRAFO: Queda plenamente establecido que la utilización de la Tarjeta de Crédito en forma individual por cada uno de los clientes asignados los obliga a cumplir todas las estipulaciones contenidas en el presente reglamento, para lo cual **EL CLIENTE** es responsable por los manejos indebidos que hagan los clientes asignados por este como amparados.

DÉCIMA OCTAVA. - EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD. Queda claramente establecido que el **BANCO** se exime de responsabilidad en los siguientes eventos:

1. En el caso que un establecimiento afiliado a la respectiva Franquicia se niegue a admitir el uso de la Tarjeta de Crédito.
2. El **BANCO** no asume responsabilidad por la calidad, cantidad, marca o cualesquiera otros aspectos de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga **EL CLIENTE** con la Tarjeta, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor o afiliado.
3. En el evento en que **EL CLIENTE** sea objeto de alguna acción fraudulenta o delictiva por parte de terceros, el **BANCO** se compromete en coordinación con las respectivas autoridades o entes de vigilancia y control, a prestar todo el apoyo, colaboración y soporte que **EL CLIENTE** requiera en orden a esclarecer los hechos.
4. En el evento en que **EL CLIENTE** no pueda efectuar operaciones por hechos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito, hechos provenientes de un tercero o hechos imprudentes de **EL CLIENTE** que produzcan fallas en el servicio de los Cajeros Automáticos, suspensión del servicio, fallas en el fluido eléctrico o similares que originen la caída del Sistema en línea o cuando el servicio deba ser suspendido por actividades de mantenimiento, el **BANCO** informará tal circunstancia de conformidad con las disposiciones aplicables para el efecto, de forma previa a la suspensión del servicio y en dicha información se notificarán los canales alternos a través de los cuales podrá acceder a dicho servicio.

DÉCIMA NOVENA. - ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Para efectos de atención a peticiones, quejas y reclamos **EL CLIENTE** podrá acudir a los siguientes medios:

1. A través de la Página Web www.bancopichincha.com.co, Línea de servicio al cliente, Red de Oficinas y correo electrónico clientes@pichincha.com.co .
2. La Defensoría del Consumidor Financiero, cuyos datos de contacto podrán ser consultados a través de cualquier oficina del **BANCO** en el país, página web www.bancopichincha.com.co, extractos bancarios y en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia;
3. La Superintendencia Financiera de Colombia;

VEINTE. - MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO. - EL CLIENTE acepta que cualquier modificación o reforma que se efectúe al presente reglamento, será dada a conocer por medio de la página web del **BANCO**, así como por cualquier otro medio que éste considere idóneo. Las modificaciones o reformas al reglamento se entenderán aceptadas por **EL CLIENTE**, si éste no solicita la cancelación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito del **BANCO** y/o si continúa haciendo uso de la(s) misma(s), luego de publicada la respectiva modificación o reforma.