

INFORMACIÓN PARA PRODUCTOS BANCARIOS – LIBRANZA SECTOR OFICIAL

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. Esta línea de crédito maneja una tasa de interés y cuotas fijas.
- 1.2. De conformidad con las políticas del producto, el cliente podrá tener uno o más créditos a través de la Línea de Libranza del Sector Oficial, siempre y cuando la Entidad Pagadora sea diferente.
- 1.3. Los clientes actuales, podrán ser sujetos de retanqueo por la misma Entidad Pagadora, para lo cual será necesario que hayan transcurrido como mínimo tres (3) meses desde la fecha de desembolso de la respectiva operación de crédito.
- 1.4. El cliente no podrá efectuar pagos de cuotas anticipadas.
- 1.5. Los abonos o pagos extraordinarios se aplicaran a capital y únicamente se verán reflejados en la reducción del plazo del crédito.
- 1.6. En caso que el cliente desee efectuar de manera directa pagos parciales o totales en relación con la operación de crédito, deberá verificar directamente con su entidad la fecha de aplicación de novedades y cortes de nómina, para evitar que se efectúen pagos dobles y por consiguiente solicitud de reintegro de los valores pagados.
- 1.7. Los periodos de liquidación de los intereses de la operación de crédito serán mensuales.
- 1.8. Teniendo en cuenta que cada Entidad Pagadora tiene una fecha definida para recibir el reporte de ingreso de la novedad de descuento, en el momento del desembolso de la operación de crédito se descontarán de manera anticipada, los intereses remuneratorios generados del periodo de gracia entre la fecha de desembolso de la obligación y la fecha de ingreso de la novedad de descuento por nómina, de acuerdo con las políticas establecidas por cada una de las Entidades Pagadoras. Lo anterior, con el propósito de iniciar los descuentos por nómina con cuotas fijas.
- 1.9. En los casos en que se realicen compras de cartera o retanqueo, se puede presentar una diferencia en el saldo de la operación de crédito objeto de compra y/o cancelación, producto del tiempo transcurrido entre la generación de la certificación de la deuda y el momento en que el Banco Pichincha S.A. hace el pago, en ese caso, el saldo pendiente que se genere dentro de la obligación de crédito anterior, deberá ser pagado directamente por el cliente.
- 1.10. De conformidad con la autorización otorgada por el Deudor al momento de solicitar la respectiva operación de crédito, en la situación de presentarse mora en el pago de alguna de las cuotas establecidas, para cancelar la misma, el Banco ajustará el saldo de la deuda sumado el valor pendiente de pago y por consiguiente se verá afectado el plan de pagos (De acuerdo a las políticas definidas por el Banco Pichincha S.A).
- 1.11. De conformidad con lo establecido por la ley, los descuentos por nómina solo pueden llegar a aplicar si el nivel de endeudamiento del cliente no supera el 50% (Después de deducibles de pensión, salud y otros determinados por la ley), en ese sentido si la cuota no aplica no es responsabilidad del Banco Pichincha S.A. y no lo exime del pago por ventanilla.
- 1.12. En los casos donde se realice un retanqueo, el cliente solo puede solicitar el reintegro de las mismas siempre y cuando no haya transcurrido la aplicación de más de tres (3) pagos, y adicionalmente haya ingresado la cuota del crédito nuevo.

- 1.13. Con el propósito de evitar las consecuencias producto de los saldos que quedan pendientes de pago después de una cancelación total de la deuda, se recomienda al cliente antes de hacerlo solicitar la certificación por escrito en la red de oficinas.
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 de 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. **GESTION 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 atención al cliente – Atención al consumidor financiero - Políticas de cobranza
4. **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.
5. **COMISIONES Y RECARGOS.** Solo para los créditos aprobados, en el momento del desembolso se aplicará el descuento de la gestión documental 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.
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.
7. **DERECHOS DEL CLIENTE.** El Cliente tiene derecho a solicitar al Banco Pichincha información sobre la calificación de riesgo que éste 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.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 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.

SAC-GEN-FM-002-V3

Abr 2013

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.co

10. **CALIFICACION 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", la "Circular básica contable y financiera", los anexos 5 para cartera de consumo y 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 de cada año, 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 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, 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