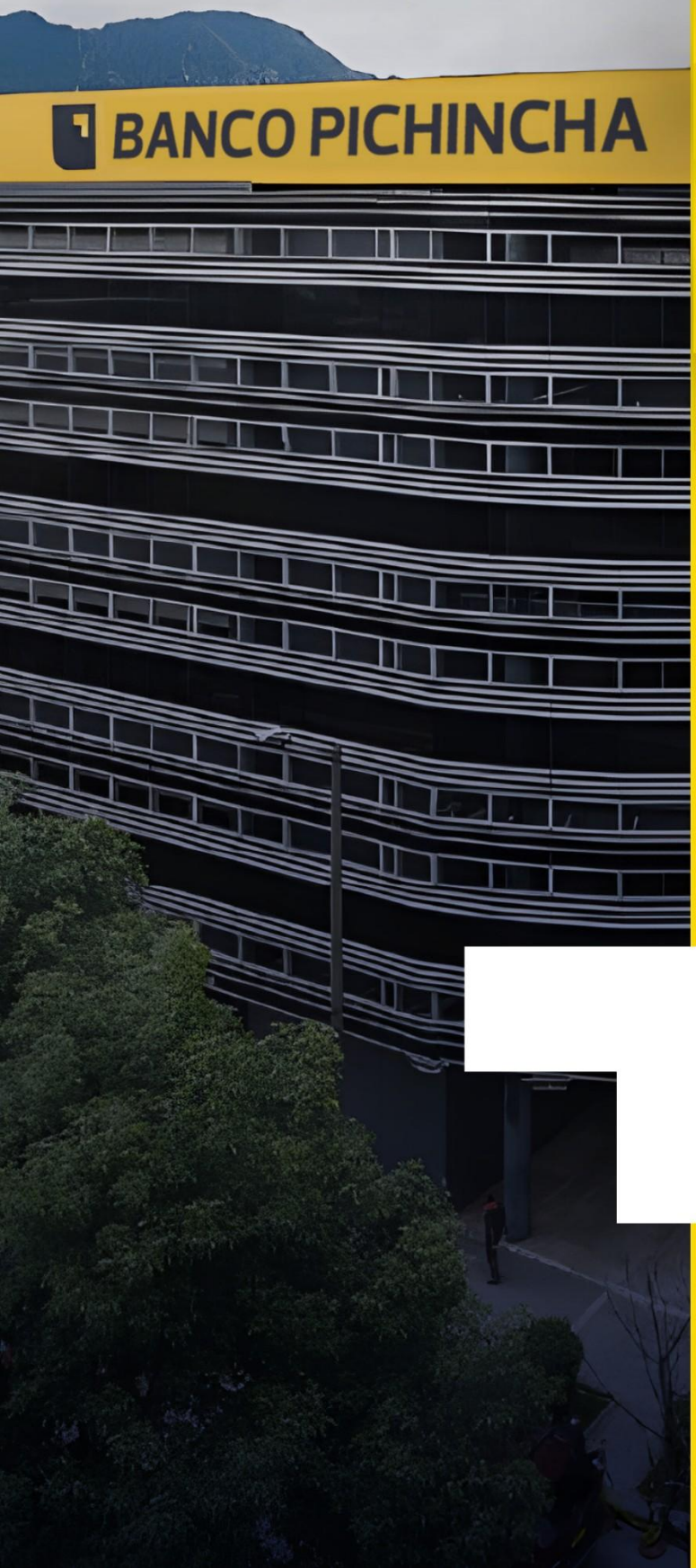
BANCO PICHINCHA



REGLAMENTO
DE LIBRANZA

REGLAMENTO DE LIBRANZA

En cumplimiento de la normatividad aplicable a la libranza y de lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, el **BANCO PICHINCHA S.A.** en su calidad de **ENTIDAD OPERADORA DE LIBRANZAS (en adelante, EL BANCO)**, por medio del presente Reglamento, se permite informar los términos y condiciones del Crédito de Libranza solicitado por el **CLIENTE,** quien autoriza el descuento directo de su salario, honorarios o pensión a la respectiva Entidad Pagadora (en adelante, el **PAGADOR Y/O ENTIDAD PAGADORA**).

El presente reglamento tiene como finalidad dar a conocer las condiciones bajo las cuales opera el producto de libranza ofrecido por el **BANCO** al **CLIENTE** como persona empleada o pensionada que adquiere el compromiso de pago mediante autorización expresa de descuento.

CAPÍTULO PRIMERO

CONDICIONES GENERALES PARA ACCEDER AL CRÉDITO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.1. El **CLIENTE** debe estar vinculado a una Entidad y recibir periódicamente una contraprestación por concepto de salario, honorarios o pensión. Asimismo, el **CLIENTE** deberá suministrar al **BANCO** toda la información requerida en los formatos y medios dispuestos para tal fin.

1.2. El **CLIENTE** tiene a su disposición los centros de negocio, la Línea de Atención Telefónica y los canales de atención y venta autorizados por el **BANCO**, donde podrá obtener la información necesaria sobre las características del producto, plazos, derechos y obligaciones, novedades y aspectos operativos que apliquen según el **PAGADOR**, de forma que el **CLIENTE** tenga clara la oferta y así le permita tomar decisiones para acceder al crédito.

1.3. El **CLIENTE** debe obtener o tener un Seguro de Vida de Deudor que ampare el saldo del crédito. Para esto, el **BANCO** le ofrece al **CLIENTE** la posibilidad de incluirlo en la Póliza Colectiva Vida Deudor del **BANCO,** cuyo valor de la prima será cobrado mensualmente dentro de las cuotas del crédito adquirido. Respecto de este seguro de vida de deudor es importante resaltar lo siguiente:

1.3.1. El **CLIENTE** reconoce, entiende y acepta que, en eventos como castigo de la obligación, insolvencia, finalización del plazo o mora, el **BANCO** podrá cancelar unilateralmente el seguro obligatorio de vida deudor. En este caso, el **BANCO** no modificará el valor del descuento de nómina pactado en la libranza o en la autorización de descuento. El excedente resultante entre el valor de la cuota y el valor descontado por nómina será abonado por el **BANCO** al crédito del **CLIENTE** conforme la normatividad vigente, aplicando este valor de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2.2.5 del presente reglamento.

1.3.2. En caso de que el **CLIENTE** decida no vincularse a la póliza colectiva vida deudor ofrecida por el **BANCO**, el **CLIENTE** podrá presentar una póliza individual con características iguales o mejores a la ofrecida por el **BANCO**. Está póliza deberá ser emitida por otra entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual estará sujeta a aprobación y endoso por parte del **BANCO**. Las características y criterios del endoso podrán ser consultados en la página web **www.bancopichincha.com.co**.

1.3.3. Si la póliza individual presentada por el **CLIENTE** está debidamente endosada y fue aprobada por el **BANCO**, este último procederá a retirar el seguro colectivo de vida deudor que hubiese contratado

sin que este retiro implique en la operación de crédito que el valor del descuento de nómina pactado en la libranza o en la autorización de descuento sea modificado.

Lo anterior quiere decir que, el excedente entre el valor de la cuota y el valor descontado por nómina será aplicado por el **BANCO** a la operación de crédito conforme la normatividad vigente y en el orden de prelación de pagos establecido en el numeral 2.2.5 del presente reglamento.

1.3.4. Cuando el **CLIENTE** presente una póliza individual endosada cuyo costo sea inferior al valor del seguro de vida deudor inicialmente incluido con el **BANCO**, esta diferencia no dará lugar a la reducción del valor del descuento de nómina establecido en la libranza o en la autorización de descuento.

En estos casos, el valor total del descuento de nómina continuará siendo aplicado por el **BANCO** al pago de la obligación crediticia del **CLIENTE**, conforme a la normatividad vigente y al orden de aplicación de pagos previsto en el numeral 2.2.5 del presente reglamento.

1.4. La ausencia o falta de descuento por nómina no exime al **CLIENTE** de su obligación de realizar los pagos oportunos de su obligación de crédito a través de los canales de recaudo establecidos por el **BANCO.** El **BANCO** podrá aplicar periodos de gracia a capital, incrementando el plazo del crédito, de acuerdo con el convenio suscrito entre el **BANCO** y el **PAGADOR** al cual pertenezca el **CLIENTE**.

1.5. El **CLIENTE** deberá autorizar y aceptar las condiciones del crédito pactadas en la oferta contenida en la Carta de Condiciones, la cual estará firmada tanto por el funcionario del **BANCO** que realiza la gestión comercial como por el **CLIENTE** en señal de aceptación.

El **BANCO** podrá aprobar y desembolsar un monto inferior al solicitado o cancelar y/o reversar la aprobación del crédito de libranza y abstenerse de realizar el desembolso cuando:

- Se presente algún cambio en las condiciones del **CLIENTE** entre la fecha de aprobación y el desembolso,
- Se identifique cualquier situación que afecte la capacidad de descuento, pago o situación laboral; o
- El **CLIENTE** al momento del desembolso registre obligaciones en mora con el **BANCO**.

1.6. EL **BANCO** notificará al **CLIENTE** la decisión de aprobar el crédito a través del medio que considere más idóneo, utilizando los datos de contacto registrados. Posterior al desembolso, el **BANCO** notificará al cliente, las condiciones aprobadas, incluyendo el número de la obligación, monto, plazo y tasa de interés remuneratoria pactada; Para esto se solicita al cliente mantener actualizados sus datos ante el **BANCO**.

En caso de que, por disposición legal o regulatoria, la tasa de interés remuneratoria pactada para el crédito resulte temporalmente superior al límite máximo permitido, el **BANCO** aplicará la tasa máxima legal vigente mientras subsista esta circunstancia. Finalizada dicha situación y siempre que la tasa originalmente pactada se encuentre dentro de los límites legales aplicables, esta continuará siendo la tasa remuneratoria del crédito para los períodos posteriores. La aplicación temporal de una tasa inferior por efecto de límites legales no constituye modificación, renegociación, novación o sustitución de las condiciones contractuales aceptadas por el **CLIENTE**, ni genera el derecho a exigir la modificación permanente de la tasa originalmente pactada. La tasa efectivamente aplicada durante cada período será aquella que conste en los extractos, estados de cuenta, planes de pago y demás documentos que el **BANCO** emita o ponga a disposición del **CLIENTE** en relación con el crédito.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO SEGUNDO

EJECUCIÓN DEL DESEMBOLSO

a. El **BANCO** abonará los recursos del desembolso en la Cuenta Bancaria que el **CLIENTE** indique en el Formulario de Vinculación Persona Natural, una vez la operación haya sido aprobada y previa validación de la aceptación del presente Reglamento, la firma del pagaré y la carta de instrucciones, así como la autorización de descuento dirigida al **PAGADOR.** La cuenta destinataria podrá pertenecer al Banco Pichincha o a otra entidad financiera, siempre que se encuentre registrada a nombre del **CLIENTE**.

b. Para el caso de las libranzas con destino a Compra de Cartera, el **BANCO** emitirá Cheque(s) de Gerencia a nombre de las entidades financieras acreedoras y el número de la obligación del **CLIENTE** que se va a cancelar. Dicho(s) cheque(s) serán consignado(s) por el **BANCO** cuando las condiciones de la otra entidad destinataria lo permitan.

En caso contrario, si la entidad exige que el pago sea realizado directamente por el **CLIENTE**, se generará(n) el(los) cheque(s) y se pondrá(n) a disposición del **CLIENTE** en cualquiera de los Centros de Negocio del **BANCO** para que se acerque a retirarlo y proceda a realizar directamente el pago de su obligación.

Posteriormente, el **CLIENTE** deberá aportar al **BANCO** el soporte de pago efectuado para validar la cancelación de las obligaciones y el cumplimiento de las condiciones de la solicitud y aprobación. Una vez verificada la información, el **BANCO** confirmará y realizará, cuando haya lugar, el abono de excedentes al **CLIENTE** en la cuenta informada por éste.

c. Si con el desembolso se cancela una operación vigente del mismo **BANCO**, se aplicarán los recursos del desembolso al saldo correspondiente de dicha obligación.

2.1. Las cuotas a cargo del **CLIENTE** se causarán mensualmente por regla general.

2.2. En todos los casos, el **CLIENTE** deberá asumir y cancelar las comisiones, seguros, impuestos e intereses causados desde la fecha de desembolso hasta la fecha de reintegro o cancelación total de su deuda con el **BANCO**.

2.3 Intereses de gracia: El **CLIENTE** reconoce y acepta que sobre el saldo de capital desembolsado se causarán intereses corrientes desde la fecha de desembolso y hasta la fecha de inicio de causación de la primera cuota establecida en las condiciones del crédito. Para efectos del presente Reglamento, dichos intereses se denominarán intereses de gracia, hacen parte de las obligaciones a cargo del **CLIENTE** y podrán ser recaudados durante la vigencia del crédito, conforme a las condiciones financieras aceptadas por el **CLIENTE.**

2.2.1. El desembolso del crédito queda en firme en los siguientes eventos:

a. Con el desembolso del dinero en la cuenta del **CLIENTE** en el **BANCO**.

b. Con la trasferencia de los recursos objeto del crédito a la cuenta que indique el **CLIENTE.**

c. En operaciones de compra de cartera, el desembolso quedará en firme cuando se efectúe el pago de las obligaciones ante la otra entidad financiera acreedora, o cuando los cheques de gerencia y demás recursos se pongan a disposición del **CLIENTE** para que realice directamente dicho pago ante la entidad objeto de compra de cartera.

2.2.2. Después de desembolsado el crédito y abonado el producto de este en la cuenta especificada por el **CLIENTE**, la no utilización de los recursos no le exime de la obligación de pagar el valor total desembolsado. En este caso, no aplica la figura de “retracto”.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El **CLIENTE** podrá realizar un "pago anticipado" de la obligación con los recursos desembolsados; dicho pago se aplicará a intereses, gastos, honorarios y capital, según corresponda.

2.2.3. Cuando el CLIENTE realice pagos adicionales, cancelaciones o abonos a su crédito de libranza mediante cheque de gerencia, este deberá ser expedido a nombre del BANCO e incluir el número de la obligación. El cheque deberá estar debidamente endosado con el nombre y número de identificación del CLIENTE deudor.

2.2.4. Después del desembolso del crédito (condiciones establecidas en el numeral 2.2.1.) Si el **CLIENTE** manifiesta retracto, este operará bajo la figura de cancelación anticipada, lo que implica el pago total de los conceptos adeudados, incluida la comisión por estudio de crédito más IVA, el GMF y los demás cargos indicados en el numeral 2.2.5 del presente Reglamento.

2.2.5. El **CLIENTE** podrá realizar abonos a capital disminuyendo el plazo de su crédito, precisando que estos abonos extraordinarios se imputaran en el siguiente orden; (i)cargos fijos (seguro de vida, gastos de cobranza u honorarios en caso de que aplique); (ii) intereses moratorios causados y no pagados; (iii) intereses modificados causados y no pagados; (iv) intereses de gracia causados y no pagados; (v) intereses corrientes causados y no pagados, conforme a lo dispuesto en las normas que regulan la materia y, por último, a capital.

2.2.6. En caso de cobro jurídico, el **CLIENTE** deberá asumir todos los gastos derivados del proceso de cobranza, incluidas costas y honorarios que se generen.

2.2.7. Cuando el **CLIENTE** solicite la generación de la nota crédito y/o certificados expedidos por el **BANCO**, debe validar la fecha de generación del documento y tener en cuenta que el saldo de la obligación corresponde al día de la impresión de este.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO TERCERO

APLICACIÓN DE LOS PAGOS DEL CRÉDITO

3.1. El **CLIENTE** autoriza el descuento por nómina mediante la firma de la Libranza o autorización de descuento, dirigida al **PAGADOR** que designe y de la cual reciba los respectivos pagos por concepto de salario, honorarios o pensión.

3.2. Los intereses de la operación de crédito se liquidarán con periodicidad mensual.

3.3. Teniendo en cuenta que el valor de la cuota pactada es fija, el **BANCO** podrá establecer períodos de gracia o mecanismos de alineación del plan de pagos cuando, por operatividad del convenio suscrito entre el **BANCO** y el **PAGADOR,** exista un lapso entre la fecha de desembolso del crédito y la fecha prevista para el recaudo de la primera cuota. Durante dicho período podrán causarse intereses y demás conceptos contemplados en las condiciones del crédito. El **CLIENTE** reconoce y acepta que estos valores corresponden a conceptos efectivamente causados conforme a las condiciones financieras aceptadas y podrán ser incorporados al plan de pagos o recaudados de acuerdo con la estructura del crédito informada por el **BANCO**.

.

En caso de pago anticipado parcial o total de la obligación, el **CLIENTE** deberá cancelar los intereses de gracia, cargos fijos y demás conceptos causados y pendientes de recaudo a la fecha del prepago, conforme al orden de imputación de pagos establecido en el presente Reglamento.

3.4. En los eventos en que el pago de la operación de crédito se realice antes de la fecha pactada, debido a una incorporación temprana del descuento de nómina por parte del **PAGADOR** o por el pago voluntario del

CLIENTE a través de los canales habilitados por el **BANCO**, este aplicará primero a los intereses y cargos fijos causados y, posteriormente, a capital. Esta situación no genera devolución de cuota.

3.5. Sin perjuicio de lo anterior, el **CLIENTE** siempre tendrá la libertad de realizar el correspondiente pago de la cuota, por medio de los canales que el **BANCO** disponga para ello, aun cuando se le presenten dificultades al **PAGADOR**, para realizar el descuento y posterior traslado de los recursos a favor del **BANCO**, por lo que no se aplicará el periodo de gracia comentado previamente.

3.6. Cuando el **PAGADOR** no realice los descuentos o pagos a favor del **BANCO**, cuando el **CLIENTE** cambie o se retire de dicha entidad, o ante cualquier otra circunstancia que implique la suspensión del recaudo mensual, el **CLIENTE** no queda exonerado de la obligación de pagar la cuota mensual o cualquier otra suma adeudada al **BANCO**, la cual deberá pagar sin lugar a requerimiento previo dentro de los términos y condiciones pactados.

3.7. En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se traslade la totalidad de los recursos al **BANCO**, el **CLIENTE** deberá realizar el pago oportuno a través de los medios que el **BANCO** disponga; esta información podrá ser consultada en la página **www.bancopichincha.com.co**.

3.8. El **BANCO** pondrá a disposición del **CLIENTE** un extracto mensual que incluirá el detalle de los pagos realizados en el último corte, la información de la próxima cuota a pagar y, cuando corresponda, los conceptos pendientes de pago. Esta información estará disponible para el **CLIENTE** a través de la Línea de Atención Telefónica. Cuando resulte aplicable una tasa de interés diferente a la pactada como consecuencia de límites legales vigentes, el extracto podrá informar la tasa pactada y la tasa efectivamente aplicada durante el respectivo período.

3.9. La tasa de interés remuneratorio es fija, al igual que el valor de las cuotas, conforme a las condiciones de crédito informadas al **CLIENTE** en la aprobación del crédito. 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.

3.9.1 Aplicación de límites legales a la tasa pactada: La tasa de interés remuneratoria del crédito será la informada por el **BANCO** y aceptada por el **CLIENTE** al momento de la contratación. No obstante, cuando por disposición legal o regulatoria dicha tasa resulte temporalmente superior al límite máximo permitido, el **BANCO** aplicará durante ese período la tasa máxima legal vigente.

Una vez la tasa originalmente pactada se encuentre nuevamente dentro de los límites legales aplicables, esta continuará siendo la tasa remuneratoria del crédito para los períodos posteriores. La aplicación temporal de una tasa inferior por efecto de límites legales no constituye modificación, renegociación, novación o sustitución de las condiciones contractuales aceptadas por el **CLIENTE**, ni genera el derecho a exigir la modificación permanente de la tasa originalmente pactada.

La tasa efectivamente aplicada durante cada período será la que conste en los extractos, planes de pago, estados de cuenta y demás documentos asociados al crédito.

CAPÍTULO CUARTO

PAGO ANTICIPADO

4.1. El **CLIENTE** podrá efectuar pagos anticipados en forma total o parcial sin lugar a cobro por parte del **BANCO** de sanción alguna, con excepción de las obligaciones que individualmente o en forma conjunta superen los ochocientos ochenta (880) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En estos casos, el **BANCO** podrá aceptar el prepago y estará facultado para exigir el pago de una suma equivalente a los intereses correspondientes al plazo faltante para la cancelación total del crédito.

CAPÍTULO QUINTO

COMPENSACIÓN

El **CLIENTE** autoriza de manera expresa e irrevocable al **BANCO** para debitar de cualquier deposito, derecho o producto financiero que posea en el **BANCO**, los valores correspondientes a capital, intereses, primas de seguros, impuestos, comisiones, costos, gastos de cobranza prejudicial o judicial y demás conceptos que adeude al **BANCO**. En ejercicio de esta facultad de compensación, el **BANCO** aplicará dichos recursos al pago de obligaciones en mora a cargo del **CLIENTE**, previa notificación a este último. Esta facultad se entiende autorizada por el **CLIENTE** mediante la aceptación del presente reglamento.

CAPÍTULO SEXTO

NORMALIZACIÓN OPERATIVA

6.1. ¿QUÉ ES UNA NORMALIZACIÓN OPERATIVA?

Es un mecanismo operativo que ejecuta el **BANCO** mediante el cual, previa autorización y notificación al **CLIENTE**, ajusta las condiciones de plazo de un Crédito de Libranza para saldar montos que se encuentren en mora ocasionada por Eventos Operativos.

Con la aceptación de este Reglamento y la vinculación al **BANCO** por el otorgamiento del Crédito de Libranza, el **CLIENTE** autoriza expresamente al **BANCO** a aplicar este mecanismo según los lineamientos establecidos en este Capítulo.

La aplicación del mecanismo será facultativa para el **BANCO** y estará sujeta al cumplimiento de sus lineamientos y políticas de crédito. La aplicación del mecanismo no implica que el **BANCO** renuncie a los derechos y acciones, judiciales o extrajudiciales, que le correspondan como acreedor de la obligación, y que puede ejercer en caso de que el crédito no sea cumplido a cabalidad.

6.2. ¿CUÁNDO PROCEDE LA NORMALIZACIÓN OPERATIVA? ¿QUÉ SON EVENTOS OPERATIVOS?

El mecanismo de Normalización Operativa solo procederá cuando un Crédito de Libranza presente mora en el pago de una o varias cuotas, y dicha mora haya sido ocasionada por Eventos Operativos.

Para efectos de este Reglamento, se consideran Eventos Operativos aquellas situaciones propias del funcionamiento y naturaleza del Crédito de Libranza, que se presentaron en algún momento de la vida del crédito y ocasionaron el desplazamiento, la ausencia transitoria, la falta de incorporación o la incorporación tardía del descuento, causando entonces una mora en el pago del crédito.

6.3. ¿Y CUÁNDO NO PROCEDE?

La Normalización Operativa no procede cuando la mora corresponda a un real o potencial deterioro en la capacidad de pago del **CLIENTE**. Por ende, los ajustes realizados en virtud de una Normalización Operativa no serán considerados como modificaciones o reestructuraciones a la obligación crediticia.

6.4. ¿CÓMO FUNCIONA EL MECANISMO?

Con el fin de dejar el Crédito de Libranza al día y sin mora, el **BANCO** traslada para el final del plazo del crédito, los montos que se encuentran vencidos y en mora a causa de un Evento Operativo. De esta manera,

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el **BANCO** amplía el plazo del crédito, adicionando el número de cuotas que haga falta para saldar la totalidad de la obligación. Lo anterior, manteniendo el mismo valor de cuota, la misma tasa y atendiendo la capacidad de pago del **CLIENTE**.

6.5. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA APLICAR EL MECANISMO?

Una vez el **BANCO** identifique un Evento Operativo que haya ocasionado la mora en un crédito de libranza y que permita la aplicación de un mecanismo de Normalización Operativa, enviará al **CLIENTE**, a los canales autorizados por este y según la información de contacto registrada en sus sistemas, una comunicación previa y escrita en la cual indicará el detalle de las condiciones de plazo del crédito a modificar en virtud de la aplicación del mecanismo.

El **CLIENTE** tendrá un plazo de seis (6) días hábiles para manifestar de forma expresa al **BANCO** su aceptación o rechazo al mecanismo.

- **¿Qué pasa si el CLIENTE acepta expresamente el mecanismo dentro del plazo indicado?**

El **BANCO** remitirá una segunda comunicación al **CLIENTE** que incluirá las condiciones definitivas del crédito luego de aplicar el mecanismo, así como el plan de pagos ajustado.

- **¿Y qué pasa si el CLIENTE rechaza expresamente el mecanismo dentro del plazo indicado?**

El **BANCO** se abstendrá de aplicar el mecanismo, evento en el cual la mora del crédito seguirá causándose, con el consecuente cobro de intereses moratorios en las condiciones establecidas en este Reglamento, los respectivos reportes negativos ante centrales de información financiera, y las posibles acciones judiciales o extrajudiciales de cobro que el **BANCO** decida ejercer.

- **¿Y si el CLIENTE guarda silencio y no manifiesta expresamente su rechazo o aceptación?**

Si transcurrido el plazo de seis (6) días hábiles el **BANCO** no recibe manifestación alguna por parte del **CLIENTE** sobre el mecanismo propuesto, este se entenderá aceptado de conformidad con lo establecido en el artículo 854 del Código de Comercio (o las normas que lo adicionen, modifiquen o reemplacen).

Una vez aceptada la Normalización Operativa por silencio del **CLIENTE,** el **BANCO** le remitirá una segunda comunicación que incluirá las condiciones definitivas del crédito luego de aplicar el mecanismo, así como el plan de pagos ajustado.

Sin embargo, el **CLIENTE** tendrá el derecho de manifestar de forma escrita al **BANCO** su rechazo al mecanismo, de forma posterior a que el **BANCO** haya enviado la segunda comunicación y haya aplicado la Normalización Operativa. En este caso, el **BANCO** reversará el mecanismo y reestablecerá las condiciones inicialmente pactadas para el crédito. Como consecuencia de lo anterior, la mora del crédito seguirá causándose, con el consecuente cobro de intereses moratorios en las condiciones establecidas en este Reglamento, los respectivos reportes negativos ante centrales de información financiera, y las posibles acciones judiciales o extrajudiciales de cobro que el **BANCO** decida ejercer.

CAPÍTULO SÉPTIMO

CANCELACIÓN DEL CRÉDITO DE LIBRANZA

7.1. El CLIENTE podrá solicitar, sin costo, en cualquier Centro de Negocio del BANCO o a través de los canales habilitados para tal fin, la expedición del Certificado de Paz y Salvo de la obligación. Cuando la obligación se encuentre totalmente cancelada y el pagaré desmaterializado no respalde otra obligación vigente, el CLIENTE podrá solicitar la constancia correspondiente respecto de la cancelación del referido pagaré.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

7.2. Cuando el **CLIENTE** desee realizar pagos parciales o totales de manera directa sobre la operación de crédito, deberá verificar directamente con su **PAGADOR** la fecha de aplicación de novedades y cortes de nómina, con el fin de evitar pagos duplicados y posteriores solicitudes de reintegro.

El **CLIENTE** tendrá a su disposición los Centros de Negocio del **BANCO** donde podrá obtener la información necesaria para tomar decisiones informadas respecto a la cancelación del crédito. En todo caso el **CLIENTE**, deberá instruir al **BANCO** sobre la forma en que desea que se apliquen los pagos parciales directos a la obligación.

7.3. En los eventos en que se realicen compras de cartera o retanqueo, podrá generarse una diferencia entre el saldo certificado de la operación de crédito objeto de compra y/o cancelación y el saldo real al momento en que el **BANCO** hace el pago, debido al tiempo transcurrido entre ambas fechas.

El **CLIENTE** deberá pagar directamente cualquier saldo pendiente que resulte de dicha diferencia, hasta asegurar la cancelación total de las obligaciones objeto de compra o retranqueo.

CAPÍTULO OCTAVO

DERECHOS DEL CLIENTE

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones, el **CLIENTE** tendrá los derechos derivados del contrato y de aquellos previstos en las leyes 1328 del 2009, 1527 del 2012, y demás normas que las reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan.

El **CLIENTE** tiene derecho a solicitar al **BANCO**, información sobre la calificación de riesgo se le asigne en relación con las obligaciones a su cargo, y a presentar las observaciones o requerimientos que estime pertinentes relacionados con dicha calificación.

Para más información consultar la página Web **www.bancopichincha.com.co** en la sección de atención al **CLIENTE**.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO NOVENO

OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE

Además de las obligaciones derivadas de la normatividad que regula las libranzas y de las establecidas en este Reglamento, el **CLIENTE** deberá:

9.1. Informar de manera inmediata al **BANCO** cualquier cambio de **PAGADOR**. Si el **BANCO** identifica dicho cambio, podrá solicitar la movilidad del descuento al nuevo pagador, conforme a la Ley 1527 de 2012 y normas relacionadas.

9.2. El **CLIENTE** declara conocer y aceptar que la tasa de interés remuneratoria pactada para el crédito de libranza se fundamenta en la existencia del vínculo con el **PAGADOR** y en el recaudo mediante el mecanismo de libranza; en el momento en el que el **BANCO**, conozca que el vínculo del **CLIENTE** descrito en el numeral 1.1 del presente reglamento, con el **PAGADOR**, se ha extinguido o modificado de forma tal que no sea posible mantener el esquema de recaudo mediante libranza, el BANCO podrá modificar la tasa de interés remuneratoria inicialmente pactada y aplicar la tasa vigente ofrecida en cartelera para los créditos de consumo, de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes para dicho producto y dentro de los límites legales aplicables.

Mediante la aceptación de las condiciones del crédito y la vinculación al producto de libranza, el **CLIENTE** autoriza expresamente al **BANCO** para efectuar dicho cambio de tasa, sin que ello constituya incumplimiento, modificación unilateral no consentida o novación de la obligación, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento.

9.3. Cumplir las demás obligaciones contempladas en el Reglamento, en las leyes 1328 del 2009, 1527 del 2012, y demás normas que las reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan.

De igual manera, el **CLIENTE** autoriza al **BANCO**, a modificar la tasa de interés remuneratorio inicialmente pactada, por la ofrecida en cartelera del **BANCO** para los créditos de consumo, al momento de efectuarse una renovación o refinanciación de las obligaciones derivas del crédito de libranza.

Sin perjuicio de lo anterior, al **CLIENTE** le asiste la obligación de informarle al **BANCO** cualquier cambio que se genere con el **PAGADOR**, respecto a su vínculo laboral, el reconocimiento o pérdida de su pensión.

El **CLIENTE** deberá mantener actualizada su información de contacto al menos una vez al año o cuando se presente un cambio en su dirección, teléfono o correo electrónico, a través de los canales dispuestos por el **BANCO**.

CAPÍTULO DÉCIMO

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL BANCO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Derechos:

10.1. En caso de incumplimiento de las obligaciones del **CLIENTE** o de configurarse alguna de las causales de aceleración establecidas en el pagaré en blanco y su carta de instrucciones, el **BANCO** podrá declarar la obligación de plazo vencido y exigir el pago total de la misma realizando las gestiones de cobranza que estime pertinentes.

Así mismo, podrá reportar el incumplimiento del **CLIENTE** ante las Centrales de Información Financiera, sin perjuicio de los demás derechos que en calidad de acreedor le otorgue la legislación comercial y financiera vigente.

10.2. Para más 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 **https://bancopichincha.com.co/web/corporativo/normalizacion-y-cobranza**.

Obligaciones:

10.3. Entregar la suma de dinero previamente aprobada de acuerdo con las políticas de evaluación de crédito definidas para el efecto, lo cual será informado al **CLIENTE** por los medios que para tal fin disponga el Banco Pichincha.

10.4. Cumplir con las demás obligaciones señaladas en el Reglamento, en las leyes 1328 del 2009, 1527 del 2012, y demás normas que las reglamenten, complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

COSTOS ASOCIADOS

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 y/o normalización Cobranza.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO

VIGENCIA DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento estará vigente mientras existan obligaciones de pago a cargo del **CLIENTE**. Cualquier modificación que el **BANCO** realice sobre el reglamento serán informadas al **CLIENTE,** a través de los Centros de Negocio, en el Sitio Web **www.bancopichincha.com.co** o en cualquier otro medio idóneo.

CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

FIRMA ELECTRÓNICA

El **CLIENTE** podrá utilizar firma electrónica y digital para el proceso de vinculación y apertura del producto y el manejo de este, a través de los medios y canales que ofrece el **BANCO**, en las condiciones que establezcan las normas legales y el BANCO.

Entiéndase por firma electrónica, el proceso de verificación de identidad mediante el uso de factores de autenticación que pueden incluir entre otros, el correo electrónico, claves secretas (password) y OTP enviados a la terminal móvil del usuario que identificará al **CLIENTE** frente a el **BANCO**, en los términos del Decreto 2364 de 2012. Para tales efectos el **CLIENTE** manifiesta que la información por él suministrada es real y verificable, confiable para la realización de los procesos de autenticación.

De acuerdo con las disposiciones legales, la firma electrónica fijada en un mensaje de datos vincula al **CLIENTE** y lo obliga en los términos de este.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO DÉCIMO CUARTO

DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este reglamento es vinculante para las partes (el **BANCO** y el **CLIENTE**), se encuentran a disposición del **CLIENTE** en la página web **www.bancopichincha.com.co** y en los Centros de Negocio del **BANCO**, junto con los demás parámetros que regulan la libranza, los cuales harán parte de este documento.

El presente Reglamento hace parte integral de las condiciones aplicables al producto de Libranza ofrecido por el **BANCO** y se encuentra a disposición de los **CLIENTES** a través de los canales habilitados por la Entidad.

La solicitud, contratación, desembolso, utilización o permanencia en el producto implica el conocimiento y aceptación de las condiciones aquí previstas, sin perjuicio de las demás condiciones particulares informadas y aceptadas por el **CLIENTE** en los documentos contractuales correspondientes.

CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

El **CLIENTE** autoriza el tratamiento de sus datos personales sensibles, incluidos datos biométricos tales como imágenes faciales, reconocimiento facial, huellas dactilares, biometría de voz o cognitiva, con el fin de realizar procesos de identificación, autenticación, validación de identidad, actualización de información, prevención y detección de fraude, gestión de riesgos, protección de los productos y servicios contratados,

validación de transacciones y cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y contractuales, de conformidad con la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales previamente otorgada por el **CLIENTE** y la Política de Tratamiento de Datos Personales del **BANCO**.

El **CLIENTE** reconoce que ha sido informado de que el suministro y autorización para el tratamiento de datos personales sensibles es facultativo y que no está obligado a otorgarla, salvo en aquellos eventos en que dicho tratamiento resulte necesario para la prestación de un producto o servicio solicitado, para la implementación de mecanismos de autenticación o seguridad, para la validación de operaciones o cuando exista una obligación legal o regulatoria que exija dicho tratamiento.

Las autorizaciones otorgadas por el **CLIENTE** para el tratamiento de datos personales, incluidos los datos sensibles, se sujetarán a las finalidades informadas al momento de su recolección, a la Política de Tratamiento de Datos Personales del **BANCO** y a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

Para conocer o consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales del **BANCO**, así como los derechos que le asisten como titular de la información, el **CLIENTE** podrá consultar la página web **https://www.bancopichincha.com.co**.

Para ejercer sus derechos de conocimiento, acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de la autorización y demás derechos previstos en la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales, el **CLIENTE** podrá comunicarse a la Línea de Atención Telefónica en Bogotá: **(601) 4430455** o a nivel nacional: **01 8000 930740**, así como a través de los demás canales de atención dispuestos por el **BANCO** para tal fin.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO DÉCIMO SEXTO

DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DE COBRO

Las políticas de cobranza judicial y extrajudicial del **BANCO** se encuentran disponibles para consulta permanente en **https://www.bancopichincha.com.co** y hacen parte integral de las condiciones aplicables al producto de libranza.

La aceptación del presente reglamento y de las condiciones del crédito implica que el **CLIENTE** ha sido informado sobre la existencia, disponibilidad y mecanismos de consulta de dichas políticas, las cuales regulan las actividades de gestión de cobranza que adelante el **BANCO** directamente o a través de terceros autorizados, en los términos previstos en la normatividad aplicable.