

Política de Cobranzas Pibank

No quisiéramos que incurrieras en mora en tus pagos, y sabemos que tu tampoco lo quieres así. Por eso te invitamos a conocer nuestra Política de Cobranzas, donde te damos diferentes soluciones en la atención de tu pago oportuno.

- 1. Fundamentos y Principios de la Gestión de Cobro

Pibank busca brindarte acompañamiento y asesoramiento en soluciones eficientes y adaptables a cada situación que presente alguna afectación que no te permita atender de manera oportuna el pago de tus obligaciones, por lo cual, ponemos a tu disposición nuestros diferentes canales de atención al cliente para atenderte, asesorarte y ofrecerte el portafolio de alternativas de normalización que tenemos disponibles para ti.

Por esta razón, el proceso de gestión de contacto con nuestros clientes se basa en una comunicación exclusiva con el titular del crédito, codeudores o deudores solidarios generando la información del estado de sus obligaciones. Los canales de contacto serán aquellos permitidos e informados por el cliente registrando las siguientes acciones: llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajería SMS, entre otros.

Nuestra labor de contacto se ajusta a la normatividad vigente colombiana y aquella regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Siempre garantizando el respeto a nuestro cliente en el contacto, suministrando información veraz, amplia, actualizada y de fácil comprensión relacionada a su obligación.

- 2. Etapas de cobranza

De acuerdo con la altura de mora del crédito se definen las siguientes etapas de cobro:

Gestión Preventiva: obligaciones que registren 0 días de mora, se realiza recordatorios de pago anticipadamente informando su fecha y valor del próximo pago, esta gestión no genera costo para el cliente.

Gestión Administrativa: obligaciones que registren mora a partir de un (1) día y hasta treinta (30) días; para las operaciones que superen los quince (15) días de mora se generan gastos de cobranza asumidos por el cliente.

Gestión Prejurídica: obligaciones que registren mora mayor a treinta (30) días y no se encuentre judicializada, se genera honorarios prejurídicos asumidos por el cliente.

Gestión Judicial: obligaciones que se han demandado a través de la vía judicial para obtener su recuperación; este proceso es ejecutado por Abogados Externos. Los gastos y honorarios causados por la gestión judicial estarán a cargo del cliente.

- 3. Alternativas para normalizar tu cartera

Dependiendo de la altura de mora, afectación (estructural o temporal), capacidad de pago entre otros factores, Pibank puede ofrecerte diferentes alternativas de normalización.

Entre las alternativas disponibles se encuentran:

- Acuerdos de pago a plazos o total: Es un mecanismo establecido para brindar facilidades de pago, con el fin que los deudores puedan atender sus obligaciones. Por medio de fechas de pago a corto plazo, acordadas entre el gestor de cobranza y el cliente para dejar la obligación al día o cancelada.
- Modificación o Reestructuración: Consiste en cambiar las condiciones inicialmente pactadas del crédito que puede aplicarse dentro de la misma obligación o través de renovación ajustando la cuota a tu real capacidad de pago actual y/o colocar tus obligaciones al día, esta alternativa es sujeta al análisis para su aprobación (no aplica para cartera castigada) previa autorización del cliente.

Lo anterior, aplicará bajo la Circular 026 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- 4. Canales de atención para asesorarte en un proceso de normalización

- Líneas de Atención al cliente Pibank (Horario de Atención Lunes a Domingo de 8 A.M. a 8 P.M.)

- En Bogotá (601) 5145555
- Nacional 01 8000 930955

- WhatsApp



316 74115712

- Aliados de Negociación Externos:

TRANQUIFINANZAS

WhatsApp y Línea IVR: +57 1 3289171

Correos Electrónico:

contacto@mitranqui.com

Cualquier pago que realices, incluido los cargos y/u honorarios por gestión de cobranza, deben efectuarse directamente a Pibank en sus canales autorizados para pago.

- 5. Canales autorizados para realizar el pago de las obligaciones:
 - Portal de pagos PSE, el cual podrá encontrarlo a través de la App Pibank.
- 6. Horarios de Gestión de Cobranza

Estos son los horarios establecidos por Pibank, de conformidad a lo señalado en la ley 2300 de 2023, para desarrollar la gestión de cobranza:

- Lunes a viernes 7:00 a.m. y 7:00 p.m.
- Sábados 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- 7. Canales para Gestión de Cobranza

Pibank con el apoyo de nuestros equipos especializados en normalización de cartera (internos o externos), utilizaremos los siguientes canales autorizados para contactar a nuestros clientes con el fin de realizar la gestión de cobranza:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes de Texto (SMS)
- Correos electrónicos
- Envío de correspondencia por medios físicos
- Aplicaciones que presten el servicio de mensajería instantánea
- Visitas al domicilio o lugar de trabajo registrado como lugar de contacto (previa autorización o cuando aplican las excepciones contempladas en la ley 2300 de 2003).

Para esta finalidad, es muy importante que mantengas tu información personal y canales de contacto actualizados durante tu vínculo con Pibank.

Si requieres actualizar tus datos personales y/o canales de contacto, en Pibank disponemos de la Línea de Servicio al Cliente para atender tu requerimiento.

- 8. Gastos y honorarios de Cobranza

En virtud de la gestión de cobranza que se deba adelantar, se cargarán gastos de cobranza u honorarios a cada obligación que tengas, sobre la(s) cuota(s) de la(s) operación(es) de crédito a partir de los dieciséis (16) días de mora en el pago y según avance su vencimiento se generara una tarifa de cobro.

Se iniciarán acciones judiciales una vez se encuentre vencida la obligación o bien cuando las condiciones del crédito lo ameriten, así mismo respecto de las obligaciones en las que se detecten dificultades en la recuperación de cartera, los gastos y honorarios causados por la gestión judicial estarán a cargo de nuestro cliente.

En caso de que un cliente tenga varias obligaciones, el tipo de gestión o gastos de cobranza se registrarán por la obligación de mayor edad de mora.

Consulta [aquí](#) y dirígete a la parte inferior dando clic en "Tasas y tarifas".

- 9. Circular Externa 026 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia Financiera, a través de la Circular Externa 026 de 2017, impartió instrucciones para que las entidades vigiladas facilitaran el proceso de modificación de las condiciones de los créditos, en aquellos casos en que los deudores se hayan visto afectados en su capacidad de pago y en el normal cumplimiento de sus obligaciones.

Para conocer más información haz [clic aquí](#).