

Información para Clientes: Beneficios, Riesgos y Condiciones de los Productos y Servicios Banco Pichincha

Productos Pasivos:

1. La cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguros de Depósitos (FSD).

Se encuentran respaldados por el Fondo de Seguro de Depósito (FSD), los depósitos nominativos de los clientes (personas naturales como personas jurídicas sin fines de lucro) del Banco, los intereses ganados por dichos depósitos a partir de la fecha de constitución o su última renovación, de ser el caso; y, los depósitos a la vista de personas jurídicas, exceptuando a las empresas del sistema financiero; , por lo que, en el caso de la existencia de una eventual quiebra del Banco, el FSD les devolverá a los clientes su dinero depositado en alguna de las cuentas que tengan en el Banco hasta el monto máximo de cobertura. Dicho monto incluye todos los depósitos asegurados que el cliente tenga en una misma entidad financiera. El monto máximo de cobertura es actualizado trimestralmente por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), por lo que para más información sobre el monto de cobertura, condiciones, exclusiones u otra información, ingrese a la página web: www.fsd.org.pe.

2. Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de su Tarjeta de Débito.

Una vez recibida su Tarjeta de Débito, el cliente debe realizar el cambio de la clave secreta proporcionada por el Banco, antes de realizar cualquier transacción. Esta clave es personal e intransferible y se sugiere usar una clave fácil de recordar, evitando utilizar fechas de cumpleaños, aniversario, etc. Esta la podrá modificar las veces que se considere conveniente, especialmente cuando presuma que es de conocimiento de terceros.

Es responsabilidad del cliente guardar diligentemente su(s) clave(s) secreta(s). Asimismo, cuando realice operaciones en Cajeros Automáticos (ATM), le recomendamos tomar en cuenta las siguientes medidas de seguridad:

- Haga su Tarjeta reconocible con una marca o sticker.
- Verifique que la ranura para introducir la tarjeta esté libre de materiales extraños.
- Evite que otras personas observen mientras digita la clave secreta.
- Nunca acepte ayuda de extraños.
- Presione "CANCELAR" para obtener rápidamente la Tarjeta.
- En caso tenga problemas con su tarjeta, repórtelo inmediatamente al banco sin descuidar la Tarjeta.
- No comparta el número de Tarjeta ni datos de fecha de vencimiento o código de seguridad con NADIE.
- Si recibe solicitudes de información de su tarjeta a través de mensaje de texto o redes sociales (Whatsapp, Facebook, etc), elimine el mensaje y comuníquese con el banco a través de los canales oficiales.
- No siga instrucciones ni indicaciones en avisos adjuntos al cajero que le solicite ingresar la clave de su Tarjeta varias veces.
- Si cree que el cajero automático no está funcionando correctamente, cancele su transacción retire su tarjeta y diríjase a otro cajero.
- Al finalizar una transacción en cajero automático o en un establecimiento, asegúrese de que la Tarjeta devuelta le corresponda, revisando el nombre y/o firma.
- Bloquear la Tarjeta en Caso de Sospecha de fraude.

Al realizar operaciones en establecimientos comerciales, no pierda de vista su **Tarjeta de Débito**, si observa alguna manipulación fuera de lo normal, comuníquese de inmediato con el responsable del establecimiento comercial e informar a nuestra Banca Telefónica para realizar el bloqueo de esta.

3. Límites para operaciones con Tarjeta de Débito.

Transacciones	Soles	Dólares
Consumos y/o Compras en establecimientos por día.	S/ 5,000.00	US\$ 2,000.00
Retiro de Efectivo en Cajeros Global Net (ATM) por día.	S/ 2,500.00	US\$ 500.00
Compras por Internet	S/ 500.00	US\$ 150.00
Retiros en cajeros del exterior		US\$ 500.00*
Compras en el extranjero	-	US\$ 1,000.00
Cajeros Corresponsales	S/ 1,500.00**	

*Sujeto a límites del cajero

** Retiro máximo por operación S/ 500.00

4. Servicios adicionales de la Tarjeta de Débito.

Los servicios adicionales de tu Tarjeta de Débito, que detallamos a continuación, se encuentran desactivados al principio. Sin embargo, puedes **ACTIVARLOS** o **DESACTIVARLOS** en cualquier momento desde el APP Banco Pichincha o llamando a nuestra Banca Telefónica al 612-2222 (Lima) o 0-801-00222 (para provincias).

Ten en cuenta la siguiente información y medidas de seguridad:

Compras por internet:

- Al activar este servicio habilitarás las compras en páginas web y aplicaciones.
- Para comprar por internet se te solicitará el código CVV. Este lo encontrarás al reverso de tu Tarjeta de Débito.
- Te recomendamos realizar tus compras desde tu propia red wifi y evita el uso de redes públicas.

Retiros en el extranjero:

- Este servicio te permite retirar dinero en los cajeros automáticos del extranjero. Sujeto a límites del cajero.
- Para evitar restricciones de seguridad para el uso de tu Tarjeta de Débito deberás comunicarte a nuestra Banca Telefónica e indicar los lugares y fechas de tu viaje.
- Antes de viajar al exterior consulta tu saldo disponible, si ya te encuentras en el extranjero revísalo a través de nuestra Banca por Internet, llamando a la Banca Telefónica y/o ingresando a nuestra APP Banco Pichincha Perú.
- Recuerda que solo podrás utilizar tu Tarjeta de Débito mientras esta se encuentre vigente. Te recomendamos verificar su fecha de vencimiento.
- Activa el roaming internacional de la línea telefónica de tu celular para contactarte con el Banco en caso de robo o pérdida de tu Tarjeta de Débito.

Compras en el extranjero:

- Este servicio te permite habilitar las compras en establecimientos del extranjero.
- Para evitar restricciones de seguridad para el uso de tu Tarjeta de Débito durante tu viaje, deberás indicar mediante nuestra Banca Telefónica los lugares y fechas de tu viaje en el extranjero.
- Podrás consultar tu saldo disponible, ya sea antes, durante o después de tu viaje a través de nuestra Banca por Internet, llamando a la Banca Telefónica y/o ingresando a nuestra APP Banco Pichincha Perú.
- Recuerda que solo podrás utilizar tu Tarjeta de Débito mientras esta se encuentre vigente. Te recomendamos verificar su fecha de vencimiento.
- Activa el roaming internacional de la línea telefónica de tu celular para contactarte con el Banco en caso de robo o pérdida de tu Tarjeta de Débito.

- Mantén tu información de contacto con el banco actualizada para que puedan comunicarse contigo en caso de actividad sospechosa.

5. Condiciones para el uso y conservación de las Tarjetas de Débito

Las operaciones realizadas mediante los cajeros automáticos u otros servicios o transacciones que se realicen utilizando la Tarjeta de Débito son de exclusiva responsabilidad del titular. Es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- En caso de la retención en el cajero automático, pérdida, robo de la Tarjeta de Débito o algún hecho en que su clave personal sea de conocimiento por terceros. El titular de la Tarjeta de Débito debe comunicar alguno de los hechos antes descritos inmediatamente al Banco a efectos de proceder con el bloqueo de la Tarjeta de Débito.
- En los casos de pérdida, robo o deterioro, el Banco podrá emitir un duplicado de la Tarjeta, siendo suficiente para ese efecto que el cliente se identifique con su documento oficial de identidad
- El Banco pone a disposición del cliente los medios que posibiliten comunicar los hechos descritos anteriormente y solicitar el bloqueo de la Tarjeta de Débito, a través de la Banca Telefónica (612-2222) y a través de las Agencias del Banco, durante todos los días del año y las 24 horas del día, proporcionando al cliente un código de bloqueo, registrando la hora y fecha del aviso. Asimismo cabe resaltar que con el bloqueo de la Tarjeta de Débito se bloqueará de manera automática el ingreso al APP y a la zona segura de la web del Banco Pichincha.
- El cliente asume responsabilidad plena por el uso irregular o fraudulento que pueda hacerse con la Tarjeta hasta el momento en que se comuniqué al Banco la pérdida, extravío o robo, en la forma y por los medios antes indicados.

6. El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.

El/los heredero/s que va/n a solicitar la cancelación de productos pasivos (cuentas/depósitos/etc.) por fallecimiento del titular deberán cumplir con alcanzar los siguientes documentos:

- Carta de instrucción con firmas legalizadas notarialmente de todos los herederos mayores de edad, donde soliciten la cancelación de cuentas/depósitos u otros productos pasivos con los intereses generados a la fecha de cancelación y la emisión de cheques de gerencia no negociable a nombre del o de los herederos/beneficiarios con los porcentajes de ley, salvo decisión contraria y específica de la totalidad de herederos (porcentajes).

Cuando existen **menores de edad** entre los herederos, estos serán representados por su padre/madre/tutor en la carta de cancelación de cuentas/depósitos, más no para la disposición del dinero. En tal sentido, el representante (padre/madre/tutor) solicitará abrir una cuenta o depósito a plazo cuyo único titular será el/la menor. No se podrá disponer del dinero hasta que cumpla la mayoría de edad o exista orden judicial (disposición de bien de menor). Dicha cuenta/depósito tendrá la condición de débitos no permitidos y no se emitirá tarjeta de débito.

- Original del Acta de defunción del cliente.
- Copia legalizada del testimonio del acta de Sucesión Intestada, Testamento o Resolución Judicial.
- Copia literal de la Partida Registral (SUNARP) donde conste inscrita la Sucesión Intestada, Testamento o Resolución Judicial, con una antigüedad no mayor a 30 días.
- Copia de los DNI de los beneficiarios o herederos.

Los documentos originales (requisitos) serán escaneados y enviados físicamente por valija interna al abogado encargado de la Gerencia Corporativa de Asesoría Legal, quien los revisará y en el plazo máximo de 48 horas responderá por correo electrónico.

7. El procedimiento aplicable en el caso de la cancelación de una cuenta.

Para dejar sin efecto el contrato firmado de la cuenta(s) que mantiene un cliente, éste podrá cancelar la cuenta

acercándose a cualquier Agencia del Banco Pichincha con una carta simple firmada, donde se señala que por decisión propia decide cancelar la(s) cuenta(s). En dicho documento deberá consignar:

- a. Nombre completo.
- b. No de DNI o Carnet de Extranjería o Pasaporte.
- c. Adjuntar copia del documento de identidad.

Asimismo, mediante la APP Banco Pichincha Perú se pueden cancelar las cuentas de ahorro, siempre y cuando no cuenten con intereses o deuda en la cuenta, y las de depósito a plazo fijo, para ello el cliente necesita ingresar a su APP Banco Pichincha Perú con su usuario y clave digital, seleccionar la cuenta que desea cancelar y que esta no tenga saldo pendiente, y luego seleccionar la opción "Cancelar", luego de ello se realizará la verificación mediante token digital y cumpliendo ello se habrá eliminado la cuenta de ahorro.

Actualización: Noviembre 2024.