

# 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).

Los depósitos de los clientes del Banco Pichincha se encuentran respaldados por el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD), el cual protege sus ahorros ante cualquier inconveniente de la institución financiera. En cuyo caso, se le devolverá a los clientes el dinero depositado hasta un monto máximo de cobertura. Dicho monto incluye todos los depósitos asegurados que un cliente tiene en una misma entidad financiera, la cual se actualiza de forma trimestral.

Adicionalmente, aquellos fondos que permanezcan inmovilizados durante un periodo de 10 años serán trasladados al FSD.

Para mayor información sobre el monto de cobertura, condiciones o exclusiones ingrese a la página web: [www.fsd.gob.pe](http://www.fsd.gob.pe).

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

Una vez recibida la Tarjeta de Débito, es obligación del cliente realizar el cambio de la clave secreta proporcionada por el Banco, antes de realizar cualquier transacción. Se sugiere colocar una clave fácil de recordar, evitando utilizar fechas de cumpleaños, aniversario, etc.

A cada Tarjeta se le asignará una clave de 4 dígitos, la cual es personal e intransferible, que será utilizada en las transacciones que realice el cliente. Esta clave podrá ser modificada las veces que se considere conveniente, especialmente cuando el cliente presuma que es de conocimiento de terceros. El cliente se encuentra obligado a guardar diligentemente sus(s) clave(s) secreta(s).

Asimismo, cuando realice operaciones en Cajeros Automáticos (ATM), le recomendamos tomar en cuenta las siguientes medidas de seguridad:

- 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.
- Memorice la clave y evite apuntarla.
- Presione CANCELAR para obtener rápidamente la Tarjeta.
- Firme la Tarjeta para identificarse de manera fácil.
- Al finalizar una transacción en cajero automático o en un establecimiento, cerciorarse que la Tarjeta devuelta le corresponda, revisando el nombre y/o firma.

Al realizar operaciones en establecimientos comerciales, no deberá perder de vista la Tarjeta de Débito, si se observase alguna manipulación fuera de lo normal, comunicarse de inmediato con el responsable del establecimiento comercial e informar a nuestra Banca Telefónica para realizar el bloqueo de la misma.

### 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*

\*Sujeto a los límites del cajero.

### 4. Servicios adicionales de la Tarjeta de Débito.

Ten en cuenta la siguiente información y medidas de seguridad:

#### Compras por internet:

- Tu Tarjeta de Débito te permite realizar compras en páginas web y aplicaciones.
- Para activar o desactivar el servicio de compras por internet, deberás comunicarte con nuestra Banca Telefónica y solicitar la activación o desactivación del servicio "Compras por internet"
- Realiza tus compras únicamente en páginas seguras donde la dirección comience con "https://" o aparezca la figura del candado antes de la dirección electrónica.
- Será necesario colocar la fecha de vencimiento de tu tarjeta para realizar tus compras por internet. Este dato lo encontrarás en la parte frontal de tu Tarjeta de Débito.
- Para compras por internet se te solicitará el código CVV. Este dato lo podrás encontrar en el reverso de tu Tarjeta de Débito al lado de la franja de la firma.
- Se recomienda realizar tus compras desde tu propia red wifi. Evita el uso de redes públicas.

#### Retiros en el extranjero:

- Tu Tarjeta de Débito te permite el retiro de dinero en los cajeros automáticos del extranjero.
- Para activar o desactivar el servicio de retiros en el extranjero, deberás comunicarte con nuestra Banca Telefónica y solicitar la activación o desactivación del servicio "Retiros en el extranjero"
- Para evitar restricciones para el uso de la Tarjeta de Débito, por seguridad, 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 en [www.pichincha.pe](http://www.pichincha.pe), llamando a la Banca Telefónica (51-1) 612-2222 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 .
- Cuando regreses al Perú, por tu seguridad, solicita la desactivación del servicio comunicándote con nuestra Banca Telefónica al (01) 612-2222 (Lima) o al 0-801-00222 (provincias)
- Activa el roaming internacional para contactarte con el Banco en caso de robo o pérdida de tu Tarjeta de Débito.

## Compras en el extranjero:

- Tu Tarjeta de Débito te permite realizar compras en establecimientos del extranjero.
- Para activar o desactivar el servicio de compras en el extranjero, deberás comunicarte antes y/o después de tu viaje con nuestra Banca Telefónica al (01) 612-2222 (Lima) al 0-801-00222 (provincias) para solicitar la activación o desactivación del servicio "Compras en el extranjero".
- Asimismo, para evitar restricciones de seguridad para el uso de la 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 en [www.pichincha.pe](http://www.pichincha.pe), llamando a la Banca Telefónica (51-1) 612-2222 o ingresando a nuestra APP Banco Pichincha Perú.
- Recuerda que solo podrás utilizar tu Tarjeta de Débito mientras esta se encuentre vigente; por lo que te recomendamos verificar la fecha de vencimiento de tu tarjeta, antes de usarla.
- Te recomendamos activar el roaming internacional de la línea telefónica de tu celular para contactarte con el Banco en caso tengas que solicitar el bloqueo de tu Tarjeta de Débito en caso sufras un robo o pérdida de esta.

## 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, el mismo que deberá asumir la responsabilidad por cualquier error en que pudiera incurrir este último.

El titular debe comunicar de inmediato al Banco, por la vía más rápida, la retención en el cajero automático, la pérdida, el robo de la Tarjeta de Débito o algún hecho en que su clave personal sea de conocimiento por terceros. 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 de identidad, en el caso de pérdida o robo, deberá presentar copia de la denuncia policial. Considerar que el Banco podrá a disposición del cliente los medios que posibiliten comunicar estos hechos, 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. El cliente asume responsabilidad plena por el uso irregular o fraudulento que pueda hacerse con la Tarjeta hasta el momento en que se comunique 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.

Para disponer del dinero de las cuentas del titular, los herederos deberán acercarse a cualquiera de las Agencias del Banco Pichincha con la siguiente documentación:

- Carta con firmas legalizada de todos los herederos, donde instruyan la cancelación de cuentas.
- Acta de defunción (original).
- Acta de sucesión intestada o testamento, y su inscripción en SUNARP.
- Copia del DNI de los herederos.

Dichos documentos serán revisados por nuestra Área de Asesoría Legal, con el fin de evaluar la solicitud y brindar respuesta.

---

## **7. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución de contrato.**

Para dejar sin efecto el contrato firmado de la cuenta(s) que mantiene un cliente, deberá acercarse 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:

- Nombre completo.
- N° de DNI o Carnet de Extranjería o Pasaporte.
- Adjuntar copia del documento de identidad.