

TIPO DE REQUERIMIENTO	SOPORTES SOLICITADOS PARA RADICAR Y EMITIR SOLUCION A LOS REQUERIMIENTOS
Reclamos Tramitados Por Los Clientes o Entidades	
Acciones de Tutela	1. Documento con el fallo o sentencia emitida por un juez de la república o autoridad competente.
Derechos de Petición	1. Documentos Suscrito por el cliente.
Derechos de Petición de Centrales de Riesgo (Escritos)	1. Documentos Suscrito por el cliente.
Reclamos por Suplantación	1. Documentos Suscrito por el cliente.
	2. Identificación del cliente.
Solicitudes Tramitadas Por Los Clientes	
Bancaseguros	
Desempleo Involuntario	1. Formulario de declaración de siniestros debidamente diligenciado y firmado por el asegurado. (Solicitar en la oficina)
	2. Fotocopia de la cedula.
	4. Original o copia del documento en el que conste la terminación de la relación laboral, en el cual se especifique el tipo de contrato laboral y la causa de terminación del mismo o carta de despido detallando dicha información.
	5. Original o copia del documento en el que conste la liquidación de salarios y prestaciones sociales.
	6. Declaración juramentada ante notario en la que se deje constancia de los primeros treinta (30) días en estado de desempleo.
	Enfermedades Graves
2. Fotocopia de la cedula.	
4. Certificados y exámenes médicos, en original o en copia del dictamen médico en que conste el tiempo de evolución y fecha de diagnostico de la enfermedad, expedidos por el médico afiliado a la EPS o ARP o médico especialista en medicina ocupacional o medico afiliado a la medicina prepagada del asegurado. El médico o especialista que emita el dictamen no podrá ser familiar en tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad del Asegurado.	
5. Exámenes que comprueban el padecimiento de la enferma (biopsia, radiografías, etc.)	
GAP	
	2. Fotocopia de la cedula.
	3. Denuncia del hecho del hurto del vehículo ante autoridad competente, en caso de pérdida total por hurto.
	4. Copia de la licencia de transito del vehículo.
	6. Copia de la póliza de seguros de automóviles y certificación original expedida por la Aseguradora que otorga dicha póliza, en la cual se evidencie el pago de la indemnización y la liquidación por concepto de pérdida total del vehículo, contemplando el valor base comercial del mismo.
	7. Copia de la licencia de Conducción de la persona que se encontraba conduciendo al momento del siniestro.
	8. Copia de la factura de compra del vehículo.
	Incapacidad Temporal
2. Fotocopia de la cedula.	
4. Certificados y exámenes médicos, en original o en copia, del dictamen médico en que conste el tiempo de evolución y fecha	

	de diagnostico de la enfermedad, expedidos por el médico afiliado a la EPS o ARP o médico especialista en medicina ocupacional o medico afiliado a la medicina prepagada del asegurado.
	5. Certificado del último pago de aportes al sistema de Seguridad Social.
Muerte Accidental	<p>1. Formulario de declaración de siniestros debidamente diligenciado y firmado por los beneficiarios. (Solicitar en la oficina)</p> <p>2. Fotocopia de la cedula.</p> <p>3. Copia del registro de defunción.</p> <p>4. Copia del acta de levantamiento del cadáver o certificación de la fiscalía que indique la fecha de accidente y los datos del asegurado. En caso de no proceder certificación de la fiscalía, certificación de la institución médica en donde conste la causa de la muerte del Asegurado.</p> <p>5. Documento o prueba de identidad del beneficiario.</p> <p>6. Necropsia en caso de muerte accidental o violenta</p> <p>7. Historia clínica completa o epicrisis.</p> <p>8. En caso de muerte presunta se adjuntara copia de sentencia debidamente ejecutoriada donde se indique la presunta fecha de muerte.</p>
Canales	
Solicitud Cancelación Acceso al Portal	1. Carta solicitud del cliente.
Solicitud de Creación y Mantenimiento de Usuario Administrador	<p>Primera vez para creación:</p> <p>1. Formulario de solicitud de claves y token diligenciado. (Solicitar en la oficina)</p> <p>2. Reglamento de uso banca virtual. (Solicitar en la oficina)</p> <p>3. Fotocopia de la cedula de los administradores de las claves.</p> <p>Segunda vez mantenimiento:</p> <p>1. Formulario de solicitud de claves y token diligenciado. (Solicitar en la oficina)</p> <p>2. Fotocopia de la cedula de los administradores.</p>
Solicitud de Tarjeta de Claves Banca Institucional	1. Carta solicitud de la empresa.
Solicitud de Tarjeta de Claves Segunda Vez	1. Carta solicitud de la empresa.
Solicitud Mantenimiento de Token	1. Carta solicitud de la empresa con membrete, firma y huella del representante legal.
Certificaciones	
Autorización Traspaso Leasing	<p>1. Formulario Único Nacional, debidamente diligenciado, firmado con huella.</p> <p>2. Improntas.</p> <p>3. Carta indicando a nombre de quien quedará el vehículo.</p> <p>Persona natural: si el traspaso va efectuarse a nombre de otra persona diferente al titular, ésta debe ser autenticada por el titular, con reconocimiento de texto y firma.</p> <p>Persona jurídica: la carta debe indicar a nombre de quien quedará el vehículo, debe estar suscrita y autenticada con reconocimiento de texto, por el Representante Legal de la compañía y adjuntar un certificado de Cámara y Comercio, con fecha de expedición no mayor a 30 días.</p> <p>4. Fotocopia de la cédula del titular y del nuevo propietario al 150%.</p> <p>En caso que el nuevo propietario sea una Persona jurídica, adjuntar copia de la cédula del Representante Legal y Certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición no mayor a 30 días.</p>

	5. Fotocopia de la tarjeta de propiedad al 150%.
	6. Fotocopia del Seguro Obligatorio (SOAT) vigente.
	7. Fotocopia de todos los impuestos del vehículo (desde la fecha de matrícula hasta el año en curso - 2015)
	8. Revisión técnico mecánica (SI APLICA)
	9. Para vehículos de servicio público que se encuentren afiliados a alguna empresa en especial, es indispensable adjuntar paz y salvo y cesión de derechos en formatos originales
	10. Si el cliente realiza directamente el trámite para el traspaso, debe diligenciar y firmar un formato asumiendo la responsabilidad sobre el mismo.
Generación Notas Crédito/Debito	Para Inverprimas no desembolsadas: 1. Carta de solicitud del cliente donde indique en caso de giro por ACH el número de cuenta y Banco a donde se realizara el giro 2. Fotocopia de la cedula. 3. Copia de los comprobantes de pagos Para giro de nota crédito por concepto de devolución: 1. Fotocopia de la cedula.
Levantamiento de Prendas	Si los documentos del cliente no se encuentran digitalizados o están desactualizados, se debe solicitar: 1. Carta de Solicitud del levantamiento de prenda. 2. Fotocopia de la Cedula. 3. Copia Tarjeta de Propiedad ampliada al 150%.
Garantías	
Cambio de una garantía por codeudor	1. Carta dirigida al Banco Pichincha solicitando el levantamiento de prenda 2. Copia de tarjeta de propiedad o certificado de tradición con vigencia no mayor a 30 días, donde se evidencie prenda a favor del Banco Pichincha SA. 3. Persona natural: Copia de la cedula de ciudadanía. Persona jurídica: Certificación cámara de comercio y copia de la cedula de representante legal. 4. Carta dirigida al Banco Pichincha, firmada por el titular y quien desea respaldar la deuda como codeudor del préstamo. 5. Formulario de solicitud de crédito, debidamente diligenciado con firma y huella por el codeudor. (Solicitar en la oficina) 6. Soportes de ingresos requeridos según actividad económica que realice el codeudor.
Cambio de una garantía por otra	Vehículo Nuevo Concesionario 1. Carta dirigida al Banco Pichincha solicitando el cambio de garantía firmada por el cliente 2. Factura del vehículo a adquirir emitida por el concesionario. Vehículo Nuevo de Concesionario por reposición de Aseguradora 1. Carta dirigida al Banco Pichincha solicitando el cambio de garantía firmada por el cliente 2. Carta emitida por la Aseguradora solicitando la aceptación de cambio de garantía por reposición 3. Factura del vehículo a adquirir emitida por el concesionario. Vehículo Usado Concesionario 1. Carta dirigida al Banco Pichincha solicitando el cambio de garantía, firmada por el cliente. 2. Factura (proforma) del vehículo a adquirir emitida por el concesionario. Vehículo Usado de Concesionario por reposición de aseguradora 1. Carta dirigida al Banco Pichincha solicitando el cambio de

	<p>garantía firmada por el cliente</p> <p>2. Carta emitida por la Aseguradora solicitando la aceptación de cambio de garantía por reposición.</p> <p>3. Factura (proforma) del vehículo a adquirir emitida por el concesionario.</p> <p>Vehículo Usado Persona Natural</p> <p>1. Carta dirigida al Banco Pichincha solicitando el cambio de garantía, firmada por el cliente.</p> <p>2. Copia de tarjeta de propiedad del vehículo a adquirir.</p> <p>3. Avalúo o inspección por Colserauto vigencia no mayor a 15 días.</p> <p>4. Póliza todo riesgo que ampara la garantía a adquirir.</p>
Información Básica de Clientes	
Actualización Direcciones y Teléfonos	<p>Persona Natural</p> <ol style="list-style-type: none"> Formato de actualización de datos debidamente diligenciada y firmada por el cliente. (Solicitar en la oficina) Validar si tiene cuentas de depósito o Tarjeta de Crédito, si es así, debe ir con el visto bueno del Gerente de Cuenta. <p>Persona Jurídica Pymes, Empresarial o Institucional</p> <ol style="list-style-type: none"> Carta membreada con la solicitud de actualización detallada, firmada por el representante legal de la Empresa (Formato de actualización de datos, si lo trae) Cámara y comercio no mayor a 30 días de vigencia o el Rut. Validar si tiene cuentas de depósito o Tarjeta de Crédito, si es así, debe ser verificado con la Tarjeta de Firmas y solicitar el visto bueno del Gerente de Cuenta.
Cambio Dirección Envío Correspondencia	<ol style="list-style-type: none"> Cuando el cliente solicite el cambio de una dirección por otra para el envío de correspondencia, por ejemplo: Dirección física a otra dirección física o dirección física a correo electrónico y viceversa, y estas se encuentran registradas en nuestra base de datos, simplemente el cliente debe firmar una autorización para el cambio. Si al momento de cambiar la dirección de envío de correspondencia la que suministra no está registrada en el sistema, se debe solicitar los documentos de la casilla anterior (Actualización Direcciones y Teléfonos) dependiendo el tipo de persona y radicar la solicitud, tanto en Actualización Datos como en Cambio Dirección.
Creación Número de Identificación del Cliente y Reemplazo en Operación	<ol style="list-style-type: none"> Copia del documento de Identificación.
Campañas Actualización Datos básicos y Financieros Clientes	<p>Persona jurídica:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formato de actualización de datos. Estados Financieros con PyG. Declaración de Renta, Cámara y Comercio. (la última Declaración presentada ante la DIAN, de acuerdo a las fechas correspondientes) <p>Persona Natural:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formato de Actualización de datos. Declaración de Renta. (la última presentada ante la DIAN, de acuerdo a las fechas correspondientes) Certificado laboral ó Extractos Bancarios.
Modificación Nombre Cliente, persona jurídica/ Natural	<p>Persona natural</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotocopia del documento de Identificación. <p>Persona jurídica</p>

	2. Certificado de cámara de comercio no mayor a 30 días.
Requerimientos Juzgados, Entidades Públicas y Privadas	
Oficios Embargos	1. Documento enviado por la entidad
Oficios Entidades Privadas	1. Documento enviado por la entidad
Oficios Entidades Públicas	1. Documento enviado por la entidad
Oficios Juzgados	1. Documento enviado por la entidad
Oficios Secretaria de Hacienda y/o Transito	1. Documento enviado por la entidad
Seguros	
Actualización de Pólizas	1. Fotocopia de la Póliza de seguro
Tarjetas	
Bloqueo por Robo o Pérdida	1. Fotocopia del denuncia
Cambio Ciclo de Facturación	1. Carta solicitud del cliente
Cancelación Voluntaria	1. Carta solicitud del cliente
Compra de Cartera	1. Carta solicitud del cliente
Rediferir Saldo	1. Carta solicitud del cliente
Reexpedición (Hurto o Extravío)	1. Carta solicitud del cliente
	2. Copia del denuncia
Renovación	1. Carta solicitud del cliente
Reposición (Vencimiento o Deterioro)	1. Carta solicitud del cliente
Solicitud Aumento de Cupo	1. Carta solicitud del cliente
Requerimientos Internos	
Crediflash	
Creación Canales Empresas	1. El Convenio 2. Cámara de Comercio no mayor a 30 días 3. Estados financieros actualizados 4. Formato de firmas para los negocios de libranza (Solicitar al Asesor) 5. Solicitud de vinculación (Solicitar al Asesor)
Modificación día de pago canal	1. Cámara de Comercio no mayor a 30 días 2. Carta firmada por el representante legal informando la solicitud y quien asume los intereses generados por cambio de fecha
Renovación de firmas autorizadas	1. Formato de firmas totalmente diligenciado (Solicitar al Asesor)
Actualización Datos Empresa	Cambio de razón social :
	1. Fotocopia de Cámara y comercio no mayor a 30 días
	Otras modificaciones:
	1. Carta solicitud del cliente
Cambio Empresa Empleado	1. Carta de la nueva empresa certificando el traslado.
Inverprimas	
Beneficiarios Onerosos	1. Cámara de comercio o Rut
Modificación número de póliza	1. Fotocopia de la Póliza de seguro vigente ok
Creación, Actualización o eliminación de intermediarios	1. Cámara de comercio, Rut CC representante legal.
Modificación Operaciones Activas	
Tasas, plazos, cuotas, facturación y planes de pago.	1. Solicitud verbal o escrita del cliente.
Financiación Cuotas Especiales	1. Formato Actualización datos 2. Carta de solicitud del cliente 3. Póliza actualizada
Modificación Fecha de Vencimiento Cuotas	1. Carta de solicitud del cliente
Pagos mal aplicados/no aplicados	1. Fotocopia del pago.
Pago Débito Automático	1. Documento escrito por el cliente
Procesos ACH	
Creación Cuenta Giro	1. Carta del cliente confirmando la cuenta para giro.
Rechazos ACH	1. Carta del cliente confirmando la cuenta para giro.
Reestructuraciones	
Reestructuración TC ó Crédito Si	1. Carta de solicitud del cliente

NOTA: Los tipos de requerimientos que no encuentre dentro de esta matriz es porque no requieren soportes para su radicación.