

CAUSAL	DOCUMENTOS REQUERIDOS	ACCIÓN
Pago no aplicado	Carta Cliente Soporte de pago Certificación bancaria (en caso de transferencia)	Radical por Canales del Banco
Suplantación	Copia de la cédula al 150% con firma y huella del cliente Formato de huellas dactiloscópicas y grafológicas (disponible en oficinas de servicio Banco Pichincha) Denuncia fiscalía con número de spoa y reporte de hechos Carta Cliente dirigida al Banco	Radical por Canales del Banco
Errores operativos caja/pagos mal aplicados	Carta cliente soporte de pago Formato de Autorización ajuste con VoBo gerente regional	Radical por Canales del Banco
Compras no reconocidas pse	Carta del cliente Denuncia criminal	Radical por Canales del Banco
Cambio fecha de pago	Carta cliente	Radical por Canales del Banco
Pago para disminución de cuota o plazo	Carta cliente	Radical por Canales del Banco
Levantamiento de prenda	Fotocopia de cédula del propietario del vehículo Carta de solicitud de levantamiento Copia de la tarjeta de propiedad	Enviar documentos al buzón levantamientoprenda@pichincha.com.co
Estudio de incapacidad total	Certificado Junta medica Copia de historia clinica completa Carta de solicitud Copia de la cédula al 150%	Enviar documentos al buzón siniestrosvida@pichincha.com.co
Estudio muerte deudor	Certificado de defunción Copia de historia clinica completa Carta de solicitud dirigida a la aseguradora Copia de la cédula del titular Registro de parentesco	Enviar documentos al buzón siniestrosvida@pichincha.com.co
Solicitud de aplicación de abonos extraordinarios	Carta indicando fecha y valor del pago efectuado y la forma en la cual desea que dicho pago afecte al crédito (disminución de cuota o plazo)	Radical por Canales del Banco
Cruce de Cuotas	Carta formal solicitando el ajuste	Radical por Canales del Banco
Requerimientos empresas	Carta de solicitud firmada por el representante legal Cámara de comercio no mayor a 30 días	Radical por Canales del Banco
Requerimientos abogados y/o apoderados	Poder debidamente Autenticado, en donde se autorice acceder a la información y al actuar sobre esta. Copia de la Cedula de ciudadanía El requerimiento se radica sobre la cedula del cliente del Banco	Radical por Canales del Banco
Requerimientos clientes fallecidos	Certificado de defunción Documento legal que certifique el parentesco entre el titular fallecido y el solicitante	Radical por Canales del Banco
Para eventos de fraude con tarjeta débito o crédito	Diligenciamiento del formato Controversias	Radical por Canales del Banco