

Información para nuestros Clientes

Beneficios, Riesgos y Condiciones de los Productos y Servicios

Banco Pichincha

Productos Activos:

La información contenida en el presente documento resulta aplicable a aquellos clientes que poseen cualquiera de los productos que a continuación se detallan:

- Préstamo Personal.
- Crédito.
- Préstamo Banca Emprendedora.
- Convenios.
- Vehicular.

1. Requisitos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través de un corredor de seguros

Lo que se detalla en esta sección es de aplicación para los Créditos Hipotecarios en donde el seguro de desgravamen y seguro de protección del bien dado en garantía son condición para contratar dicho crédito. También, aplicará para aquellos créditos con seguro de desgravamen como condición para su contratación hasta antes del 8 de septiembre de 2025, así como para productos crediticios en donde el usuario optó por contratar el seguro de desgravamen en productos diferentes al Crédito Hipotecario, tales como: préstamos personales, créditos convenios, etc. ya que el seguro de desgravamen en esos casos es de carácter opcional.

Los seguros vinculados a las operaciones crediticias antes indicadas y en aquellos casos que el usuario haya optado contratar el crédito con seguro de desgravamen, el usuario puede contratar los seguros ofrecidos por el Banco, hacerlo directamente o a través de un corredor de seguros. En el caso que lo haga directamente, deberá endosarlos a favor del Banco, ya durante la contratación o en el transcurso de vida del crédito; de lo contrario, se le podrá afiliar a los seguros emitidos por una Compañía de Seguros, a satisfacción del Banco, conforme a lo pactado por contrato de crédito, aprobado por la SBS.

En caso el usuario contrates por su cuenta el seguro, este deberá contar con iguales o mayores coberturas y plazos aplicables al seguro ofrecido por el Banco. En este supuesto, el usuario será responsable de las renovaciones del seguro, siendo que en caso no realice ello, el Banco podrá gestionar la contratación del seguro y trasladarle los gastos de la prima. El trámite es gestionado de manera personal y a través de la red de agencias de forma presencial. El plazo de respuesta de la evaluación de evaluación de póliza endosada es de 20 días calendario de presentada la documentación por parte del usuario.

Así mismo, podrá comunicarse con la Banca Telefónica para mayor información y consultas relacionadas al proceso de endoso.

Los documentos que debes presentar son los siguientes:

Seguro de Desgravamen

- Fotocopia de la póliza de vida completa, cláusulas y anexos.
- Original del endoso de cesión de derechos a favor del Banco Pichincha, debidamente firmado por el asegurado, hasta por el importe del préstamo.

Seguro Todo Riesgos, según corresponda

- Póliza de incendio todo riesgo incluyendo cláusulas y anexos.
- Original del endoso de cesión de derecho a favor del Banco Pichincha firmado y sellado por la Compañía de Seguros y el asegurado, indicando la dirección del inmueble en garantía por el importe de la deuda.
- Tasación del bien.

2. Canales para la presentación y atención de solicitudes:

Solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular del crédito que cuenta con un seguro de desgravamen

El Banco garantiza tu tranquilidad y la de tu familia en caso de muerte o invalidez total y permanente.

Ante la ocurrencia de un siniestro y si se tratase de un Crédito Hipotecario con seguro de desgravamen, créditos en general con seguro de desgravamen como condición para su contratación hasta antes del 8 de septiembre de 2025 o créditos diferentes al hipotecario para vivienda en donde tú hayas optado por contratar el seguro de desgravamen, tus familiares deben acercarse a cualquier Agencia a presentar documentación consignada en el certificado de Seguro de Desgravamen. Así mismo, puede comunicarse con la Banca Telefónica del Banco para mayor información.

Solicitudes de resolución del contrato

Pagada la última cuota del crédito según la fecha indicada en el cronograma de pagos, el préstamo queda cancelado de manera automática, con lo cual se pone fin al procedimiento de resolución del contrato y el Banco emitirá la constancia de no adeudo y levantamiento de garantía para ponerlo a disposición del cliente dentro del plazo de 7 días hábiles de cancelada la deuda, conforme a legislación vigente.

Puedes solicitar en forma adicional la devolución del pagaré original – de ser aplicable.

Puedes resolver el contrato antes del plazo pactado, pero debes previamente pagar el monto de la deuda pendiente de tu préstamo, conforme a lo indicado en tu contrato y a través de la opción de cancelación anticipada y total del préstamo por los canales de pago que el Banco pone a tu disposición. Otra forma que tienes de resolver el contrato es cuando no estás de acuerdo con los cambios unilaterales comunicados por el Banco, para lo cual debes realizar los pasos indicados en el contrato, que es manifestar tu voluntad de resolver, pagar la deuda, para que así, el Banco pueda dar por concluido el contrato y emitirte tu constancia de no adeudo y levantamiento de garantía, de corresponder, dentro del plazo legal.

Pagos anticipados

Tienes derecho a realizar pagos sobre el crédito a través de cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

Sin perjuicio a lo antes indicado, también, podrás solicitar el pago anticipado, adelanto de cuota o cancelación total de tu crédito/préstamo por el APP o la Banca por Internet del Banco Pichincha.

3. Información sobre el levantamiento de garantías

Crédito Hipotecario

De no tener otros préstamos vinculados a tu hipoteca, el Banco procederá a emitir tu levantamiento de hipoteca de manera automática, la que se pondrá a disposición en un plazo de 7 días hábiles posterior a la cancelación de tu crédito en las agencias del Banco Pichincha y/o comunicándote con tu Gestor en caso tengas uno asignado, de ser el caso.

Vehicular

De no tener otros préstamos vinculados a tu Garantía Mobiliario, el Banco procederá a emitir tu contrato de levantamiento de Garantía Mobiliaria de manera automática, la que se pondrá a disposición en un plazo de 7 días hábiles posterior a la cancelación de tu crédito en las agencias del Banco Pichincha y/o comunicándote con tu Gestor en caso tengas uno asignado, de ser el caso.

En el caso del Préstamo Personal – Preferente con Garantía:

De no tener otros préstamos vinculados a tu garantía hipotecaria, el Banco procederá a emitir tu levantamiento de Garantía Hipotecaria de manera automática, la que se pondrá a disposición en un plazo de 7 días hábiles posterior a la Cancelación de tu crédito en las agencias del Banco Pichincha y/o comunicándote con tu Gestor en caso tengas uno asignado, de ser el caso.

4. Diferencia entre Pago Anticipado y Adelanto de Cuotas

Recuerda que tienes el derecho a efectuar pagos anticipados o adelantado por encima del monto de la cuota exigible en el período, sin ninguna condición o limitación(*), y sin la aplicación de gastos, comisiones o penalidades de ningún tipo.

A continuación, te mostramos las diferencias entre estos dos tipos de pagos:

Pago Anticipado	Adelanto de Cuotas
- Se aplica al capital del crédito. - Reducción de intereses, comisiones y gastos a la fecha de la operación.	- Se aplica a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigida en el periodo. - No hay reducción de intereses, comisiones ni gasto.

(*) Según Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado se considera pago anticipado cuando realiza un pago mayor a las dos cuotas exigibles.

Recordar que: pago anticipado son pagos mayores a 2 cuotas, que incluye aquella exigible en el periodo y en el caso de adelanto de cuota son pagos menores o iguales al equivalente de 2 cuotas, que incluye a aquella exigible en el periodo.

Para poder realizar el Pago Anticipado y el Adelanto de Cuotas el crédito deberá estar al día. Para Pago anticipado, de ser gestionado por el Titular, tiene la opción a escoger por la reducción del número de cuotas o el valor de la cuota. Ante la ausencia de la elección, el Banco procederá con la reducción del número de cuotas (es decir, reducir el plazo del crédito).

Asimismo, para el pago anticipado, el cliente puede solicitar su nuevo cronograma y el Banco tiene la obligación de entregárselo en un plazo máximo de 7 días hábiles de efectuada la solicitud del cliente.

Actualización: septiembre 2025.