

## Preguntas frecuentes sobre uso de Banca web

### PROCESO DE AFILIACIÓN

#### ¿Qué es Banca web?

Banca web es un sistema de banca en línea que te permite realizar transacciones en línea como consultas, pagos o transferencias, con total seguridad y desde cualquier lugar.

#### ¿Con qué usuario y contraseña ingreso a Banca web?

Para ingresar debes utilizar el mismo usuario y contraseña que usabas anteriormente en Banca Electrónica.

#### ¿Cómo debo crear el usuario?

El usuario es tu identificación personal y única.

- Debe tener de 8 a 12 caracteres.
- Hay que incluir mínimo una letra mayúscula, una minúscula y un número.
- No se debes usar caracteres especiales (tildes, Ññ\*-/#.=), ni espacios en blanco.

#### ¿Cómo debo crear la contraseña?

La contraseña es personal e intransferible.

- Debe tener de 8 a 12 caracteres.
- Hay que incluir mínimo una letra mayúscula, una minúscula y un número.
- No se debes usar caracteres especiales (tildes, Ññ\*-/#.=), ni espacios en blanco.

#### ¿La contraseña de ingreso a Banca web es la misma que la contraseña para el uso de otros canales electrónicos?

No. La contraseña de ingreso a Banca web sirve exclusivamente para acceder a este canal.

#### ¿Cómo me afilio a Banca web?

1. Ingresa a [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com)
2. Elige la opción Acceso clientes; luego, Banca personas y da clic en Solicítala ahora.
3. Ingresa tu cédula o pasaporte.
4. Utiliza el teclado para ingresar la clave de tu tarjeta de débito, acepta los términos y condiciones, y haz clic en Solicitar.
5. Crea tu usuario y contraseña.
6. Confirma la contraseña
7. Para terminar el proceso, ingresa nuevamente al sistema con el usuario y contraseña previamente creados.

#### ¿Qué pasa si ingreso mal el usuario y/o la clave?

Al tercer intento errado de ingreso de tu usuario y/o contraseña, el sistema bloqueará el acceso. Utiliza la opción "Desbloquea tu banca web" ubicada en la página de inicio de Banca web.

#### ¿Cómo recupero la contraseña y/o usuario en caso de olvido?

En la pantalla de inicio de Banca web puedes elegir las opciones ¿Olvidaste tu usuario? u ¿Olvidaste tu contraseña? En el caso de recuperación de usuario llegará un correo o SMS con el usuario; y en el de la contraseña, se enviará un correo o SMS con una contraseña temporal, que deberá ser actualizada por una propia.

#### ¿Qué es el código de seguridad?

Es una combinación numérica temporal de 6 dígitos que recibirás en el celular y/o correo electrónico registrados en Banco Pichincha y que constituye una validación adicional de seguridad para ingresar al servicio de Banca web.

#### ¿Qué ocurre si ingreso mal el código de seguridad?

Si ingresas el código de seguridad de manera errónea en 3 ocasiones, el sistema bloqueará tu contraseña de Banca web.

**¿Cómo desbloqueo mi ingreso a Banca web?**

En la pantalla de inicio, selecciona la opción “Desbloquea tu banca web” e ingresa los datos solicitados por el sistema. Enseguida, recibirás un correo o SMS con una contraseña temporal, que deberá ser actualizada por una propia.

**¿Qué tengo que hacer si voy a salir del país para recibir mi código de seguridad?**

Antes de salir del país, debes comunicarte con Banca Telefónica al (02) 2 999 999 para que un agente confirme en qué correo electrónico recibirás el código de seguridad. Si el que usas habitualmente no está registrado en el Banco, debes actualizarlo, por tu seguridad, en la agencia más cercana o en el call center.

**¿Cómo se actualiza el correo electrónico y/o el número celular?**

Debes ingresar a “Mi perfil” y en la pestaña “Detalle” encontrarás la opción de editar “correo electrónico” y “número de teléfono”. Luego de ingresar el nuevo dato que deseas actualizar, te llegará una clave al correo y celular anterior para que puedas aprobar la operación. Deberás esperar 120 minutos para que el dato sea actualizado. Recuerda que a este nuevo número o correo recibirás las notificaciones y códigos de seguridad.

**RECOMENDACIONES DE ACCESO A BANCA WEB****¿Puedo ingresar a Banca web desde cualquier computador o dispositivo móvil?**

Sí, puedes ingresar desde cualquier computador o dispositivo móvil con tu usuario y contraseña.

**¿Cuáles son los exploradores recomendados para tener una mejor experiencia en Banca web?**

Recomendamos utilizar las versiones de Chrome, Firefox y Safari. Es importante que actives los pop ups o ventanas emergentes en la parte superior derecha de tu navegador.

**¿Es recomendable utilizar redes públicas de internet?**

No. Son sitios que no cuentan con todas las medidas de seguridad como firewalls o antivirus.

**¿Por qué es importante registrar en el Banco correctamente el correo electrónico y el número celular?**

Es importante porque las notificaciones y códigos de seguridad por ingresos al sistema y, también, para confirmación de transacciones te llegarán al correo electrónico y celular registrados.

**¿A quién puedo acudir en caso de sufrir un fraude informático?**

Comunícate inmediatamente a Banca Telefónica al (02) 2 999 999. Si recibes un correo electrónico sospechoso puedes escribirnos a nuestras redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y Youtube) o enviarlo a [banco@pichincha.com](mailto:banco@pichincha.com)

**FUNCIONALIDADES DISPONIBLES EN BANCA WEB****PRODUCTOS BANCARIOS - CUENTAS****¿Dónde se puede consultar la posición consolidada?**

El resumen de tus productos bancarios lo encontrarás en la opción “Mis Productos”.

**¿Cómo puedo consultar el saldo de la cuenta?**

Debes ir a la opción “Mis Productos”. Aquí podrás consultar el saldo contable y disponible de cada uno de tus productos bancarios.

**¿Se puede imprimir los movimientos directamente desde Banca web?**

En Banca web puedes consultar tus movimientos de los últimos tres meses. Para esto debes seleccionar la opción "Mis productos" y escoger la cuenta. Elige, después, filtrar y coloca el rango de fechas que necesitas o por tipo de transacción: transferencia directa, interbancaria o pago de servicios - factura y haz clic en consultar.

Si deseas tener el registro de tus movimientos, puedes hacer clic en Exportar, elige el formato en Excel (csv) o pdf y se descargará el archivo en tu computador que tendrá la información como: fecha, oficina, número de documento, descripción (tipo de transacción) y los valores de débito, crédito y saldo. Recuerda para que se pueda descargar tener activadas las ventanas emergentes.

Si necesitas solicitar los movimientos hasta 12 meses atrás, puedes llamar a Banca Telefónica, al (02) 2 999 999, opción 2. Selecciona la opción cuentas; y, luego, consulta de movimientos. Esta información te llegará a tu correo electrónico registrado en el Banco, sin costo alguno.

**¿Dónde puedo consultar mi número de cuenta?**

Para consultar tu número de cuenta en Banca web debes ir a la opción "Mis Productos". Aquí encontrarás todos tus productos bancarios con sus respectivos números.

**¿Cómo identifico los productos bancarios que tenía personalizados con un alias?**

En Banca web tienes que nombrar nuevamente a tus productos con un alias para identificarlos con facilidad. Puedes hacerlo seleccionando la opción, "Mis Productos", dar clic en el producto que deseas configurar y escoger Configuración, donde definirás un nombre corto de máximo 12 caracteres.

**PRODUCTOS BANCARIOS - TARJETAS****¿Cómo puedo consultar los movimientos de mi tarjeta de crédito?**

En la opción "Mis Productos", puedes escoger la tarjeta de crédito de la que deseas visualizar la información. El sistema habilita una pantalla con el botón "Ver movimientos", al dar clic se abrirá la pantalla que te permite visualizar tus estados de cuenta y movimientos.

**¿Cómo pago mis tarjetas de crédito?**

Hemos unificado la opción de pago de tarjetas de crédito Banco Pichincha y de otros bancos. Para efectuar la transacción, elige la opción "Pagos", luego Tarjetas de crédito, selecciona la institución financiera y llena los campos solicitados por el sistema. Además, puedes ingresar un monto específico o también elegir pagar el monto mínimo o total de la tarjeta.

**¿Qué banco elijo si quiero pagar las tarjetas de crédito Diners Club, Discover o Visa Titanium?**

Para pagar las tarjetas de crédito Diners Club, Discover o Visa Titanium, en el menú opción "Pagos", selecciona "Tarjetas de crédito" y en el campo nombre del Banco, elige Banco Diners Club o simplemente escribe Diners y te saldrá esta opción.

Si el pago es hasta las 22:00, se acredita al final del día. Posterior a esa hora, se efectiviza al siguiente día hábil.

**¿Está disponible la opción de Pago directo de tarjetas de otros bancos?**

Sí. Lo que sucede es que ya no existe una opción diferenciada porque hemos unificado las distintas alternativas de pago de tarjetas de crédito Banco Pichincha y otros bancos. Para efectuar la transacción elige la opción "Pagos", luego Tarjetas de crédito, selecciona la institución financiera y llena los campos solicitados por el sistema.

La opción de pago directo que permite que la transacción se haga efectiva en una hora sigue disponible para los bancos Austro, Loja, Bolivariano, Guayaquil y Produbanco; y, las cooperativas Alianza del Valle, Coop. Mego, Policía Nacional, Pablo Muñoz Vega y El Sagrario.

**¿En qué tiempo se hacen efectivo los pagos de tarjetas de crédito Banco Pichincha?**

Si el pago es hasta las 22:00, se acredita al final del día. Posterior a esa hora, se efectiviza al siguiente día hábil.

**¿Cuál es el monto máximo para el pago de tarjetas de crédito Banco Pichincha?**

No existe límite de monto cuando se trata del pago de tus tarjetas Banco Pichincha. Esto aplica también para las tarjetas Diners.

**¿Cuál es el monto máximo para el pago de tarjetas de crédito de otros bancos?**

El límite es el monto que hayas elegido a la hora de configurar tus cuentas. Esto puedes modificarlo, haciendo clic en Mis Productos. Eliges la cuenta y escoges la opción Configuración.

**¿En qué tiempo se hacen efectivo los pagos de tarjetas de crédito de otros bancos?**

El pago se hará efectivo en una hora para los bancos Austro, Loja, Bolivariano, Guayaquil y Produbanco; y, las cooperativas Alianza del Valle, Coop. Mego, Policía Nacional, Pablo Muñoz Vega y El Sagrario. En el resto de instituciones, si el pago se realiza hasta las 12:00, se efectiviza en la tarde; caso contrario, al siguiente día hábil.

**¿Puedo imprimir mis comprobantes?**

Una vez que hayas realizado tus pagos de tarjetas, podrás ver el detalle de la transacción en pantalla y si deseas imprimirlos puedes hacer clic en el botón Imprimir.

**¿Cómo puedo ver el estado de cuenta de mis tarjetas de crédito Banco Pichincha?**

Para consultar los estados de cuenta de tus tarjetas de crédito Banco Pichincha ingresa en el menú a "Otros servicios", Estados de Cuenta, haz clic en Solicitar documentos y se te abrirá una pantalla donde puedes elegir Tarjetas de crédito.

**TRANSACCIONES BANCARIAS - PAGOS****¿Dónde encuentro la opción "inscribir una factura"?**

En Banca web puedes agregar tus facturas como pagos favoritos. Para esto debes ir a la opción "Pagos", "Servicios – Facturas", "Agregar a favoritos" y llenar los campos solicitados por el sistema. Recuerda que, para agregar un pago como favorito, es indispensable que la factura aún no haya sido cancelada.

**¿Cómo puedo hacer recargas de celular?**

Para hacer recargas de celular a través de Banca web debes elegir la opción "Pagos", "Servicios – Facturas", "Nuevo pago", buscar la operadora ya sea para Movistar, Claro y CNT. Selecciona "Recarga", y después llena los campos solicitados por el sistema.

**¿Voy a recibir notificaciones por los pagos programados en Banca web, cuando la factura esté disponible?**

Al momento esta opción no está disponible en Banca web. Sin embargo, una vez realizado el pago, recibirás la notificación de la transacción. Te recomendamos ingresar a "Pagos", para revisar tus pagos favoritos y programados.

Solo recibirás notificaciones cuando el pago se haya realizado con éxito o detecte que no se pudo realizar el pago por algún motivo.

**¿Cuál es el monto máximo para el pago programado de Servicios - Facturas?**

El momento de realizar la programación del pago puedes definir el monto máximo. También puedes editarlo según lo necesites en la tabla que te aparece al inicio del menú "Mis Pagos". Haz clic en los 3 puntos junto a tu pago y elige Editar programación.

**¿Cómo busco la empresa para generar el pago?**

Banca web cuenta con un buscador inteligente para agilizar tus pagos. En el menú "Pagos", en la opción Servicios – Facturas, elige la opción "Nuevo pago" y digita en la casilla, el nombre de la empresa que deseas pagar.

**¿Cuál es el monto máximo para el pago de Servicios - Facturas?**

El monto límite, cuando se trata del pago de tus servicios o facturas es variable, dependerá del monto que la empresa acepte.

**¿Puedo imprimir mis comprobantes?**

Una vez que hayas realizado tu pago, podrás ver el detalle de la transacción en pantalla y, si deseas imprimirlo puedes hacer clic en el botón Imprimir.

**TRANSACCIONES BANCARIAS - TRANSFERENCIAS****¿Está disponible el servicio de transferencia interbancaria de pago directo?**

Sí. Lo que sucede es que ya no existe una opción diferenciada porque hemos unificado las dos alternativas de transferencias interbancarias en un solo menú. Para realizarla, elige la institución financiera de destino y llena los campos solicitados por el sistema. La opción de pago directo permite que la transacción se haga efectiva en una hora, si se realiza hasta las 22:00, a los bancos Austro, Loja, Bolivariano, Guayaquil y Produbanco; y, las cooperativas Alianza del Valle, Coop. Mego, Policía Nacional, Pablo Muñoz Vega y El Sagrario caso contrario, al siguiente día hábil.

**¿Cuál es el tiempo de acreditación de una transferencia interbancaria?**

Si la transferencia se realiza hasta las 16:00, se efectivizará en la tarde; caso contrario, al siguiente día hábil. En el caso de las entidades con las que tenemos convenio de pago directo (bancos Austro, Loja, Bolivariano, Guayaquil y Produbanco; y, cooperativas Alianza del Valle, Coop. Mego, Policía Nacional, Pablo Muñoz Vega y El Sagrario), el tiempo es de 1 hora si es realizada antes de las 22:00; caso contrario se efectivizará el siguiente día hábil.

**¿Cuál es el monto máximo de transferencias?**

El monto máximo para realizar transferencias por Banca web es de USD.15.000 diarios. Recuerda que este valor puede ser modificado de acuerdo a tu necesidad, pero no puede superar esa cantidad. Esto lo puedes modificar en "Mis Productos" en la pestaña de configuración.

Este monto aplica para transferencia directa e interbancaria.

**¿Cuántas transferencias se pueden hacer al día, semana y mes?**

En Banca web no hay un límite en el número de transacciones diarias; sin embargo, debes considerar que el límite de monto al día es de USD.15.000.

**¿Dónde puedo ver el historial de transferencias?**

Los pagos y transferencias realizadas se pueden consultar en los movimientos de la cuenta. Si requieres más información puedes acceder al detalle extendido de cada movimiento. O puedes filtrar por fecha, hacer clic en consultar y exportar; se descargará un archivo .csv que lo puedes abrir en Excel para tu registro o impresión. Para descargarlo debes tener activadas las ventanas emergentes.

**¿Por qué se refleja mi saldo actual en el detalle de la transferencia realizada? Eso imposibilita enviar una imagen de la transacción a la persona beneficiaria.**

Esta información solo se ve cuando verificas el detalle del movimiento. Sin embargo, en el momento que realizas la transferencia, el sistema te permite ver el detalle de la transacción sin el saldo disponible en tu cuenta.

Adicionalmente, si quieres compartir esta información lo puedes hacer reenviando el correo electrónico que también te llega a tu e-mail registrado.

**¿Puedo imprimir mis comprobantes?**

Una vez que hayas realizado tu transferencia, podrás ver el detalle de la transacción en pantalla y, si deseas imprimirlo puedes hacer clic en el botón Imprimir.

## INVERSIONES

### ¿Puedo realizar inversiones desde Banca web?

Sí, en el menú “Solicitar productos” y luego en “Inversiones” puedes realizarlas a partir de USD 250 en un plazo mínimo de 30 días, como persona natural.

### ¿Qué función tiene el “Simulador de Inversiones” de Banca Web?

El Simulador de Inversiones te ofrece la opción de analizar tu inversión antes de decidirte por el monto y tiempo a invertir.

### ¿Existe un monto mínimo a invertir?

Sí, el monto mínimo que puedes invertir es de USD 250,00.

### ¿Existe un monto máximo a invertir?

Sí, el monto máximo a invertir es de USD 499.999,99.00.

### ¿Existe un tiempo mínimo de inversión?

Sí, el tiempo mínimo de inversión es de 30 días. En caso de que ingreses un tiempo de días, donde el fin de la inversión coincida con un feriado o fin de semana, el sistema te solicitará a través de una alerta que debes modificar manualmente el número de días de inversión.

### ¿Existe un tiempo máximo de inversión?

Sí, el tiempo máximo de inversión es de 9999 días.

### ¿La tabla de “Tasas de interés” es actualizada?

La tabla que te aparece es actualizada al mes correspondiente, sin embargo, los resultados obtenidos del simulador son referenciales y calculados bajo las condiciones y tarifas vigentes las cuales pueden cambiar en el tiempo.

### ¿Qué información puedo ver en la simulación?

Podrás ver datos como: el valor total a recibir al finalizar la inversión, fecha de emisión, fecha de vencimiento, valor nominal, plazo, tasa de interés anual, interés ganado y la retención del impuesto a la renta.

Estos datos son referenciales, la información final aparece cuando decide abrir la inversión.

### ¿El cliente puede imprimir la simulación?

Sí, el cliente puede descargarse la simulación e imprimirla.

### ¿Se puede elegir desde qué cuenta se debitará los fondos al realizar la inversión?

Sí, el cliente puede elegir la cuenta de origen siempre y cuando esté habilitada para realizar transacciones.

### ¿En qué cuenta se acreditará la ganancia de los intereses al final del periodo de inversión?

Los intereses ganados se acreditarán en la misma cuenta desde la que se debitaron los fondos para realizar la inversión.

### ¿Puedo elegir la cuenta para hacer la inversión?

Sí, puedes elegir la cuenta. Lo importante es que tenga los fondos necesarios para la inversión.

### ¿Quiénes pueden hacer inversiones a través de Banca web?

Todas las personas naturales que tengan su residencia en Ecuador. Es decir que pagan los impuestos en el País a través del SRI.

En caso que residan y declaren y/o paguen sus impuestos en otro país, aparecerá un formulario con información del domicilio fiscal que se debe completar.

**¿Qué tipo de documento se genera cuando el cliente ha realizado la inversión?**

Se genera un documento que no es negociable, por lo que si necesita el Certificado valorado o negociable puedes acercarte a la agencia más cercana con la cédula para que emitan el Certificado valorado.

Sin embargo, puede bajarse el documento para su respaldo.

**AVANCE DE EFECTIVO – EFECTIVO EXPRESS****¿Puedo hacer Avances de Efectivo o solicitar un Efectivo Express?**

Sí, El Avance de Efectivo y el Efectivo Express ya están habilitados en Banca web. Lo puedes solicitar desde el menú “Solicitar productos” y luego en “Avance de efectivo – Efectivo express”.

**¿Existe un monto mínimo a solicitar para Avance de Efectivo y Efectivo Express?**

Sí, el monto mínimo que puedes solicitar para Avance de efectivo es de USD 100,00 mientras que el monto mínimo que puedes solicitar para Efectivo express es de USD 300.

**¿Existe un monto máximo a solicitar para Avance de Efectivo y Efectivo Express?**

Sí, el monto máximo que puedes solicitar para Avance de efectivo es de USD 100,00 mientras que el monto máximo que puedes solicitar para Efectivo express es de USD 300.

**¿Existe un plazo mínimo para diferir en Efectivo Express?**

Sí, el plazo mínimo para diferir un Efectivo express desde Banca web es de 3 meses.

**¿Existe un plazo máximo para diferir en Efectivo Express?**

Sí, el tiempo máximo para diferir un Efectivo express desde Banca web es de 36 meses.

**¿Puedo diferir un Avances de Efectivo?**

No, ya que este corresponde a un solo pago, el mismo que deberá ser cancelado al siguiente corte de la tarjeta de crédito seleccionada para realizar la transacción.

**¿Cuáles son las tarjetas autorizadas para solicitar un Avances de Efectivo o Efectivo Express?**

Las tarjetas autorizadas para solicitar un Avance de efectivo o Efectivo express son:

- Banco Pichincha:
  - Visa
  - MasterCard
- Interdin:
  - Visa Titanium
  - Diners
  - Discover
  - MasterCard

Nota: Para hacer uso de esta función se debe tener en estado activo la tarjeta a utilizar.

**SERVICIOS Y PRODUCTOS NO DISPONIBLES EN BANCA WEB****¿Es posible comprar la lotería en Banca web?**

Al momento esta opción no está disponible en Banca web.

En confianza.

### **¿Puedo bloquear mi tarjeta de débito?**

Ahora puedes bloquear temporalmente tu tarjeta de débito desde banca web en la opción "Otros servicios". De esta forma lograrás que tu tarjeta no pueda utilizarse para realizar retiros en cajeros automáticos, ni consumos en establecimientos, ni internet. En caso desees activarla nuevamente, lo que debes hacer es desbloquearla también desde banca web. Esta transacción no tiene costo.

Sin embargo, en caso de robo o pérdida, debes bloquear tu tarjeta de débito definitivamente y puedes comunicarte con nuestra Banca Telefónica al (02) 2999 999, opción 1, hacerlo en cajeros automáticos o en Banca interactiva (\*222# para Claro o \*199# para Movistar o CNT).

### **¿Puedo cambiar la clave de mi tarjeta de débito?**

Si no recuerdas la clave de tu tarjeta de débito, ahora podrás generar una nueva clave desde la Banca Web, sin ningún costo. Así podrás utilizar nuevamente tu tarjeta sin tener que acercarte a un cajero automático.

Recuerda que puedes cambiar la clave de tu tarjeta en cualquier momento y no es necesario recordar la contraseña anterior, ya que con esta opción generarás una nueva.

Para realizar el cambio debes ingresar a la opción "Otros servicios" y elegir "Cambio de clave de tarjeta".

### **¿Cómo solicito una nueva tarjeta de débito?**

Para solicitar una nueva tarjeta de débito Visa ingresa en nuestra página web [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com), solicítala a través de nuestras redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) o en Banca Telefónica al (02) 2 999 999.

### **¿Cómo reviso información sobre el programa de recompensas asociado a mi tarjeta de crédito?**

Para revisar tu programa de recompensas debes ir a la página de LATAM Pass ([https://www.latam.com/es\\_ec/](https://www.latam.com/es_ec/)) o Pichincha Miles (<https://www.pichinchamiles.com>), dependiendo del tipo de tarjeta de crédito que poseas.

### **¿Existe el servicio de chat en línea?**

El chat en línea no está disponible en Banca web. Para recibir atención personalizada de uno de nuestros asesores, puedes escribirnos a nuestras redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y Youtube) o llamarnos a Banca Telefónica al (02) 2 999 999.

### **¿Está disponible la opción de cambio del PIN transaccional de la app Pichincha Banca Móvil?**

Puedes realizar el cambio, sin problema, directamente desde el aplicativo.

## **INCIDENCIAS DURANTE USO DE BANCA WEB**

### **¿Qué debo hacer si la página no funciona o se cuelga?**

Si tienes guardada la página de Banca web en tu lista de favoritos o acceso directo; por favor, elimínala. Además, borra el historial y cookies de tu equipo antes de intentar de nuevo. Para ingresar es recomendable acceder digitando [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com), hacer clic en "Acceso a clientes" y elegir la opción "Banca Personas".

### **¿Por qué aparece un mensaje solicitando que espere 5 minutos al momento de pagar una tarjeta de crédito o realizar una transferencia?**

Si al realizar una transferencia o pagar una tarjeta de crédito aparece un mensaje indicando que debes esperar 5 minutos; por favor, no realices nuevamente la transacción. Espera el tiempo indicado y revisa tus movimientos. En caso de que el valor no se haya debitado, podrá realizar nuevamente la transacción.



**¿Por qué el sistema no me ha solicitado que introduzca el código de seguridad para ingresar a Banca web?**

Una vez que el sistema detecta que un usuario utiliza el mismo dispositivo y la misma red para ingresar a Banca web, permite el acceso sin la necesidad del código de seguridad.

**¿Qué hago si sale que mi sesión expiró?**

Ingresa nuevamente a la Banca web desde el navegador y sigue los siguientes pasos:

- 1.- Cierra la página de Banca web que mantienes en tu navegador
- 2.- Borra las cookies o historial de navegación.
- 3.- Ingresa a [www.pichincha.com](http://www.pichincha.com) > Acceso a Clientes > Banca Personas

El sistema ahora te permitirá ingresar con normalidad o realizar el proceso de desbloqueo o recuperar tu contraseña.

**¿Puedo imprimir los comprobantes de Transferencias, Pagos de servicios – facturas y tarjetas desde cualquier dispositivo desde Banca web?**

Si, puedes realizar la impresión de tus comprobantes desde cualquier dispositivo.

**¿Puedo exportar mis movimientos desde cualquier dispositivo desde Banca web?**

Si, puedes realizar la exportación del archivo .csv que se descarga y abrirlo en Excel o en pdf, desde cualquier dispositivo, con excepción de dispositivos móviles IOS.

**La Banca Web me está solicitando que active mi usuario ingresando mi clave de tarjeta de débito ¿Qué debo hacer?**

Solo en algunos casos puntuales, podría ser necesario que actives nuevamente tu cuenta para continuar realizando transacciones. Por lo que podría mostrarse una pantalla que por única vez te solicitará la clave de tu tarjeta de débito. Luego de ingresarla correctamente, podrás volver a realizar transacciones con normalidad.