

# Información de Trámite

Nombre Trámite	REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITO PARA PERSONAS
Institución	BANCA PARA EL DESARROLLO PRODUCTIVO RURAL Y URBANO
Descripción	Con el propósito de brindar a la ciudadanía apoyo en el pago de las obligaciones crediticias que mantienen con BanEcuador B.P., en contextos desfavorables para el desarrollo de la actividad económica financiada, la institución facilita la modificación de las condiciones del crédito en casos de reducción de la capacidad de pago del cliente lo que implica cambiar la estructura del crédito en características tales como plazo y tasa de interés.
¿A quién está dirigido?	<p>BanEcuador B.P. ofrece este trámite a todas las personas naturales con mayoría de edad; sean ciudadanos ecuatorianos, o extranjeros, beneficiarias de créditos otorgados por la institución; en casos de reducción de la capacidad de pago; siempre que cumplan con los requisitos que el trámite exige.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Refinanciamiento del crédito</li></ul>
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carta elaborada por el usuario financiero donde se explicita la solicitud del arreglo de sus obligaciones crediticias.</li><li>• Cédula de ciudadanía o identidad del representante legal y/o presidente.</li><li>• Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a 3 meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.</li><li>• Solicitud de Crédito.</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b> <i>Se podrá solicitar información adicional con el fin de evaluar la viabilidad del refinanciamiento del crédito y garantizar las mejores condiciones al cliente.</i></p>
¿Cómo hago el trámite?	<p>Con la finalidad de acceder a este trámite, el ciudadano deberá realizar las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.-Llenar la solicitud y presentar los requisitos.</li><li>2.-Recibir la visita técnica del personal de BanEcuador B.P. en el lugar donde se desarrolla el negocio financiero</li><li>3.-Recibir la notificación de BanEcuador B.P. sobre la aprobación del refinanciamiento y firmar documentos habilitantes para la contabilización de la nueva operación.</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> Presencial.</p>
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo
¿Dónde y cuál es	<b>Puntos de atención:</b> Red de Oficinas de BanEcuador B.P., a nivel nacional.

## el horario de atención?

**Horario regular de atención:** De 09h00 a 16h00, de lunes a viernes; y los sábados de 09h00 a 14h00.

**Nota:** Existen horarios diferenciados que incluyen fines de semana, y que se adaptan a las necesidades de los clientes, dependiendo de su ubicación y del giro del negocio de cada sector.

Para mayor información visita a la dirección: <https://www.google.com/maps/d/viewer?hl=es&mid=16m8huVNnJG3sQ-5WpiRBwPD8Cpril70E&ll=-1.4842411876261474%2C-79.06401248925783&z=7>

## Base Legal

- [Decreto Ejecutivo Nro. 20](#). Art. Artículo 1 Sustitución de Objeto.
- [Decreto Ejecutivo Nro. 677](#). Art. Artículo 3 Objeto; y, Artículo 4 Operaciones.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Unidad de Atención al Cliente  
**Correo Electrónico:** atencioncliente@banecuador.fin.ec  
**Teléfono:** 1800-000-700

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	09	2	25
2023	08	2	32
2023	07	2	22
2023	06	4	427
2023	05	9	120
2023	04	31	103
2023	03	26	397
2023	02	0	266
2023	01	0	137
2022	12	0	78
2022	11	0	19
2022	10	0	36
2022	09	0	49
2022	08	0	38
2022	07	0	63
2022	06	0	58
2022	05	0	62
2022	04	0	106
2022	03	0	137
2022	02	0	51
2022	01	0	117

2021 Año	12 Mes	0 Volumen de Quejas	311 Volumen de Atenciones
2021	11	0	341
2021	10	0	297
2021	09	0	762
2021	08	0	719
2021	07	0	919
2021	06	0	236
2021	05	0	1463
2021	04	0	1127
2021	03	0	1713
2021	02	0	1411
2021	01	0	1770
2020	12	0	1872
2020	11	0	1975
2020	10	0	204
2020	09	0	2927
2020	08	0	2101
2020	07	0	1298
2020	06	0	1934
2020	05	0	10507
2020	04	0	9642
2020	03	1	483
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	33	0
2019	09	33	0
2019	08	18	0
2019	07	46	0
2019	06	65	0
2019	05	69	0

2019 Año	04 Mes	32 Volumen de Quejas	0 Volumen de Atenciones
2019	03	13	0
2019	02	15	0
2019	01	9	0