

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE TRANSACCIONES FINANCIERAS EN CUENTA DE AHORROS
<b>Institución</b>	BANCA PARA EL DESARROLLO PRODUCTIVO RURAL Y URBANO
<b>Descripción</b>	Con el propósito de brindar a la ciudadanía y sus clientes de BanEcuador B.P. los servicios financieros que oferta la institución, orientados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía (depósitos, retiros, certificados bancarios, emisión de cheques), cuando el usuario lo requiere, mediante diferentes canales físicos y electrónicos.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>BanEcuador B.P. ofrece este trámite de transacciones financieras a la ciudadanía y clientes ; así como también, a todas las entidades gubernamentales; siempre que cumplan con los requisitos que el trámite exige.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<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>• Transacción Financiera realizada</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Se detallan los requisitos de acuerdo al canal de atención:</p> <p><b>Canal presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para depósito o pago de servicios: Dinero a depositar</li><li>• Para retiros: Documento de identificación original (cédula, pasaporte, carnet de refugiado)</li></ul> <p><b>Canales digitales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Para consultas, transferencias y pagos de tarjeta a través de la Aplicación BANECUADOR B.P. Móvil:</b> Credenciales para el uso del medio digital (usuario y contraseña)</li><li>• Para consultas, transferencias y pagos de tarjeta a través de la Banca Digital: Credenciales para el uso del medio digital (usuario y contraseña)</li><li>• Para compras físicas y electrónicas y retiros de efectivo a través de cajero con la Tarjeta de Débito BanEcuador Mastercard: Tarjeta de Débito y clave de acceso.</li></ul> <p>Para acceder a estos servicios el cliente debe afiliarse a los canales digitales a través de un acuerdo de uso de medios electrónicos y pagar el valor de la tarjeta de débito si fuera el caso.</p> <p><b>Requisitos Específicos:</b> <i>Los requisitos pueden variar de acuerdo al servicio que requiera el ciudadano.</i></p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>Con la finalidad de acceder a este trámite, el ciudadano deberá realizar las siguientes acciones de acuerdo al canal de atención:</p> <p><b>Canal presencial:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dirigirse a la agencia de BanEcuador</li><li>2. Solicitar la transacción en Balcón de servicios</li><li>3. Recibir el comprobante de la transacción realizada</li></ol> <p><b>Canales digitales:</b></p>

**Aplicación BanEcuador Móvil:**

Descargar la aplicación y realizar la transacción en línea.

Más información: <https://www.banecuador.fin.ec/aplicacionmovil/>

**Banca Digital:**

Ingresa a la web de la banca digital y realizar la transacción en línea.

Más información: <https://www.banecuador.fin.ec/bancadigital/>

**Tarjeta de Débito BanEcuador Mastercard:**

Presentar la tarjeta de débito en los comercios afiliados o utilizarla en los cajeros de la red autorizada con la clave de acceso.

Más información: <https://www.banecuador.fin.ec/tarjetadebito/>

**Canales de atención:**

Aplicación Móvil, En Línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

El trámite no tiene costo

¿Cuál es el costo del trámite?

**Puntos de atención:** Red de Oficinas de BanEcuador B.P., a nivel nacional.

**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-5WpiRBwPD8CpriI70E&ll=-1.4842411876261474%2C-79.06401248925783&z=7>

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

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](mailto:atencioncliente@banecuador.fin.ec)

**Teléfono:** 1800-000-700

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	03	156	1399223
2025	02	154	3059687
2025	01	158	1695109
2024	12	197	1843610
2024	11	144	2705593
2024	10	122	3147675
2024	09	108	3260058
2024	08	132	3477948
2024	07	132	3984529

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	05	122	2994432
2024	04	119	2925330
2024	03	127	2795541
2024	02	124	2699037
2024	01	154	2840792
2023	12	106	2853796
2023	11	132	2853795
2023	10	135	3217856
2023	09	158	3194972
2023	08	137	3301850
2023	07	110	3415293
2023	06	124	3061256
2023	05	101	2950682
2023	04	113	2879538
2023	03	21	3222869
2023	02	80	2699037
2023	01	119	3139913
2022	12	116	1840479
2022	11	84	1813977
2022	10	126	1840479
2022	09	109	2953013
2022	08	117	3295392
2022	07	133	2883842
2022	06	102	2862879
2022	05	92	2902627
2022	04	108	2803636
2022	03	157	3243771
2022	02	119	2906922
2022	01	94	2658621
2021	12	94	3006664
2021	11	83	2663591

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	90	2828482
2021	08	91	2575890
2021	07	80	2617192
2021	06	97	2572361
2021	05	108	2709056
2021	04	92	2553947
2021	03	116	2962739
2021	02	65	2488013
2021	01	85	2575890
2020	12	160	2879313
2020	11	89	2735188
2020	10	87	2446800
2020	09	103	2600195
2020	08	187	2354732
2020	07	110	2419525
2020	06	83	2191738
2020	05	78	7962
2020	04	71	1532814
2020	03	163	2196793
2020	02	6	401
2020	01	6	396
2019	12	3	454
2019	11	8	72
2019	10	7	71
2019	09	5	83
2019	08	11	88
2019	07	14	91
2019	06	6	79
2019	05	2	69
2019	04	9	90
2019	03	5	78

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	01	10	63