

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CANCELACIÓN DE CUENTA DE AHORRO
<b>Institución</b>	BANCA PARA EL DESARROLLO PRODUCTIVO RURAL Y URBANO
<b>Descripción</b>	Con el propósito de brindar a los clientes de BanEcuador B.P., presta el servicio de apertura de cuentas ahorros las mismas que pueden ser utilizadas por el plazo que determine el cliente, al cabo de ello puede realizar la terminación de la relación comercial con el Banco a pedido del ciudadano.

## ¿A quién está dirigido?

BanEcuador B.P. ofrece este trámite a personas naturales ecuatorianas o extranjeras; y, a todas las unidades productivas pequeñas, medianas o micro representadas por Personas Naturales con mayoría de edad; sean ciudadanos ecuatorianos, o extranjeros; o, por Personas Jurídicas; sean éstas Asociaciones, Organizaciones Comunitarias, o, Empresas; siempre que cumplan con los requisitos que el trámite exige.

### Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

### Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.

### Resultado a obtener:

- cancelación de la cuenta de ahorros

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Solicitud de cancelación por parte del cliente.
- Documento de identificación original (cédula, pasaporte, carnet de refugiado).

En caso de pérdida de la libreta debe presentar la denuncia por pérdida o robo registrada en la página web del consejo de la judicatura.

### Requisitos Específicos:

Si el trámite lo realiza una tercera persona debe presentar carta de autorización y entregar el documento de identificación del titular y de la persona autorizada o un poder notariado.

### ¿Cómo hago el trámite?

Con la finalidad de acceder a este trámite, el ciudadano deberá realizar las siguientes acciones:

- 1.- Solicitar cancelación de cuenta en las oficinas de BanEcuador a nivel nacional, en los balcones de servicios habilitados para tal efecto.
- 2.- Receptar el comprobante para retiro de saldo (en caso de existir) y la confirmación de la cancelación.
- 4.- Receptar su saldo disponible (en caso de existir).

**Canales de atención:**

Presencial.

### ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

### ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Puntos de atención:** Red de Oficinas de BanEcuador B.P., 170 puntos a nivel nacional.

**Horario regular de atención:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 (Cajas y Balcón de Servicio). Sábados y domingos en horario diferido de 8H00 a 13H00 (Únicamente el área de cajas).

**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: <http://bit.ly/4ni4Ea4>

### Base Legal

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

### 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
2026	03	0	901
2026	02	0	719

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	01	0	279
2025	12	0	1031
2025	11	0	651
2025	10	0	763
2025	09	0	714
2025	08	0	707
2025	07	0	831
2025	06	0	667
2025	05	0	671
2025	04	0	699
2025	03	0	682
2025	02	0	632
2025	01	0	706
2024	12	0	803
2024	11	0	433
2024	10	0	375
2024	09	0	432
2024	08	0	488
2024	07	0	357
2024	06	0	437
2024	05	0	344
2024	04	0	410
2024	03	0	370
2024	02	0	836

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	01	0	402
2023	12	0	362
2023	11	0	4625
2023	10	0	4271
2023	09	0	3915
2023	08	0	1430
2023	07	0	3129
2023	06	0	2638
2023	05	0	2235
2023	04	0	1822
2023	03	0	1430
2023	02	0	836
2023	01	0	414
2022	12	0	374
2022	11	0	409
2022	10	0	924
2022	09	0	361
2022	08	0	347
2022	07	0	357
2022	06	0	2408
2022	05	0	2437
2022	04	0	382
2022	03	0	1680
2022	02	0	1250

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	01	0	924
2021	12	0	4992
2021	11	0	4589
2021	10	0	4221
2021	09	0	3877
2021	08	0	424
2021	07	0	3071
2021	06	0	2639
2021	05	0	2171
2021	04	0	1734
2021	03	0	1356
2021	02	0	829
2021	01	0	424
2020	12	0	4088
2020	11	0	354
2020	10	0	3209
2020	09	0	2806
2020	08	0	2379
2020	07	0	1949
2020	06	0	1548
2020	05	0	1184
2020	04	0	1011
2020	03	0	958
2020	02	6	305

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	01	6	300
2019	12	3	316
2019	11	8	321
2019	10	7	380
2019	09	5	478
2019	08	11	482
2019	07	14	483
2019	06	6	377
2019	05	2	337
2019	04	9	353
2019	03	5	302
2019	02	9	308
2019	01	10	565
2017	12	0	0
2017	11	0	0
2017	10	1	1
2017	09	0	0
2017	08	0	0
2017	07	0	0
2017	06	0	0
2017	05	0	0
2017	04	0	0
2017	03	2	2
2017	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2017	01	0	0