

Información de Trámite

| | |
|---|--|
| Nombre Trámite | EMISIÓN DE CLAVES PARA ACCESO AL SISTEMA DE CONSULTAS DE SERVICIOS BANCARIOS |
| Institución | BANCO CENTRAL DEL ECUADOR |
| Descripción | Los personas debidamente autorizadas pueden solicitar, previo el cumplimiento de todos los requisitos que se encuentran publicados en la página web del Banco Central del Ecuador, los identificadores de usuario para acceso al Sistema de Consultas de Servicios Bancarios, quienes están registrados como usuarios autorizados de la(s) cuenta(s) corriente(s) indicada(s), y por lo tanto están autorizadas de las cuentas registrada a realizar consultas, de la(s) misma(s). |
| ¿A quién está dirigido? | Representante legal o persona autorizada por la institución o entidad financiera, que tiene la competencia para solicitar se emitan las claves y/o tarjetas de coordenadas para que la persona autorizada pueda realizar consultas de las cuentas corrientes a través de los sistemas del Banco Central del Ecuador. |
| Dirigido a: | Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública. |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: <ul style="list-style-type: none">• Clave para acceso al Sistema de Consultas de Servicios Bancarios |

¿Qué necesito para hacer el trámite?**Requisitos Generales:**

- Formulario único para solicitar la creación de identificador de usuario para el acceso a Servicios Bancarios, documento en el cual se registran los datos y firma del usuario; así como del representante legal; se podrá suscribir con firma electrónica con el aplicativo Firma Ec.
- Acta de Entrega -Recepción de identificador de usuario para el acceso al Sistema de Servicios Bancarios WEB-SBW: esta acta deberá ser suscrita de manera electrónica con el aplicativo Firma Ec. por el usuario.

Requisitos Específicos:

En caso de que el representante legal no registre firma en la cuenta corriente, adjuntar:

- Nombramiento del representante legal, documento certificado por la entidad requirente y adjuntar un documento que demuestre lo descrito

¿Cómo hago el trámite?**Trámite Presencial:**

1. Entregar requisitos y solicitar atención del trámite en el módulo de información del Banco Central del Ecuador.
2. Presentar los documentos para obtener las claves de acceso para consultas según requisitos establecidos en la página web.
3. Firmar acta entrega recepción de claves.
4. Retirar la clave de acceso.

Trámite en Línea:

1. Dar click en el botón "Ir al trámite en línea".
2. Registrar los campos solicitados.
3. En el transcurso del mismo día se enviará la respuesta a su requerimiento conforme el correo electrónico registrado.

Canales de atención:

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?**Trámite en línea:**

A través de la plataforma GOB.EC, se atenderá en el horario de 08:00 a 15:30 de lunes a viernes. En el caso de solicitudes ingresadas a partir de las 15:30, se atenderán el siguiente día hábil.

Trámite presencial:

Acercarse a las oficinas del BCE:

- Matriz Quito: Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño, PB edificio matriz.
- Sucursal Guayaquil: Edificio Ex Suizo, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha.
- Sucursal Cuenca: Calle Larga y Huayna Cápac.

Horario de atención:

De 08:30 a 15:30. Lunes a viernes.

Base Legal

- [Código Orgánico Monetario y Financiero](#). Art. Art.36, numerla 15.
- [JPRM-2025-006-M](#). Art. CAPITULO V, SECCIÓN 6 Art. 75.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Subgerencia de Educación Monetaria y Atención a la Ciudadanía

Correo Electrónico: atencionciudadana@bce.ec

Teléfono: 023938600 ext 0

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 11 | 0 | 30 |
| 2025 | 10 | 0 | 59 |
| 2025 | 09 | 0 | 25 |
| 2025 | 08 | 0 | 16 |
| 2025 | 07 | 0 | 17 |
| 2025 | 06 | 0 | 27 |
| 2025 | 05 | 0 | 15 |
| 2025 | 04 | 0 | 29 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 03 | 0 | 27 |
| 2025 | 02 | 0 | 17 |
| 2025 | 01 | 0 | 19 |
| 2024 | 12 | 0 | 27 |
| 2024 | 11 | 0 | 11 |
| 2024 | 10 | 0 | 20 |
| 2024 | 09 | 0 | 37 |
| 2024 | 08 | 0 | 16 |
| 2024 | 07 | 0 | 8 |
| 2024 | 06 | 0 | 8 |
| 2024 | 05 | 0 | 27 |
| 2024 | 04 | 0 | 16 |
| 2024 | 03 | 0 | 4 |
| 2024 | 02 | 0 | 3 |
| 2024 | 01 | 0 | 2 |
| 2023 | 12 | 0 | 5 |
| 2023 | 11 | 0 | 9 |
| 2023 | 10 | 0 | 23 |
| 2023 | 09 | 0 | 50 |
| 2023 | 08 | 0 | 5 |
| 2023 | 07 | 0 | 2 |
| 2023 | 06 | 0 | 9 |
| 2023 | 05 | 0 | 4 |
| 2023 | 04 | 0 | 10 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 03 | 0 | 12 |
| 2023 | 02 | 0 | 9 |
| 2023 | 01 | 0 | 6 |
| 2022 | 12 | 0 | 241 |
| 2022 | 11 | 0 | 20 |
| 2022 | 10 | 0 | 16 |
| 2022 | 09 | 0 | 38 |
| 2022 | 08 | 0 | 4 |
| 2022 | 07 | 0 | 17 |
| 2022 | 06 | 0 | 65 |
| 2022 | 05 | 0 | 2 |
| 2022 | 04 | 0 | 9 |
| 2022 | 03 | 0 | 21 |
| 2022 | 02 | 0 | 15 |
| 2022 | 01 | 0 | 16 |
| 2021 | 12 | 0 | 21 |
| 2021 | 11 | 0 | 37 |
| 2021 | 10 | 0 | 23 |
| 2021 | 09 | 0 | 47 |
| 2021 | 08 | 0 | 46 |
| 2021 | 07 | 0 | 17 |
| 2021 | 06 | 0 | 53 |
| 2021 | 05 | 0 | 58 |
| 2021 | 04 | 0 | 76 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 03 | 0 | 43 |
| 2021 | 02 | 0 | 22 |
| 2021 | 01 | 0 | 52 |
| 2020 | 12 | 0 | 17 |
| 2020 | 11 | 0 | 42 |
| 2020 | 10 | 0 | 31 |
| 2020 | 09 | 0 | 5 |
| 2020 | 08 | 0 | 7 |
| 2020 | 07 | 0 | 10 |
| 2020 | 06 | 0 | 8 |
| 2020 | 05 | 0 | 5 |
| 2020 | 04 | 0 | 4 |
| 2020 | 03 | 0 | 0 |
| 2020 | 02 | 0 | 2 |
| 2020 | 01 | 0 | 8 |
| 2019 | 12 | 0 | 3 |
| 2019 | 11 | 0 | 26 |
| 2019 | 10 | 0 | 20 |