

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	EMISIÓN DE CLAVES PARA ACCESO AL SISTEMA DE CONSULTAS DE SERVICIOS BANCARIOS
<b>Institución</b>	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
<b>Descripción</b>	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).
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>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.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.</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>• Clave para acceso al Sistema de Consultas de Servicios Bancarios</li></ul>

¿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](mailto: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