

Información de Trámite

| | |
|---|--|
| Nombre Trámite | REGISTRO Y APROBACIÓN DE CUENTA BANCARIA PARA ASEGURADOS (AFILIADOS, JUBILADOS Y/O DERECHOHABIENTES) RESIDENTES EN EL EXTERIOR |
| Institución | INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL |
| Descripción | Trámite orientado al registro y aprobación de una cuenta bancaria personal de los afiliados, jubilados y/o derechohabientes residentes en el exterior. |
| ¿A quién está dirigido? | Los usuarios de este trámite son afiliados, jubilados y/o derechohabientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social residentes en el exterior. Para mayor información consulte nuestra página web: www.iess.gob.ec . |
| | Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana. |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: <ul style="list-style-type: none">Aprobación de cuenta bancaria |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite? | Requisitos Generales: Trámite por Ventanilla Virtual: Trámite que se ingresa a través del Portal Web del IESS, en la opción Ventanilla Virtual. REQUISITOS: <ol style="list-style-type: none">Clave de afiliado: Ingresar al enlace https://app.iess.gob.ec/gestion-afiliado-web/app/index, digite su clave de afiliado, y número de cédula, posteriormente realice el registro de su cuenta bancaria.Formulario Recepción de Trámite (Ventanilla Virtual): Ingresar en la página web del IESS, al link https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-recepcion-formularios-web/public/tramite.jsf y digite su número de cédula, y complete la información solicitada en el formulario.Cédula de identidad o ciudadanía: Escanee y cargue la fotografía del anverso y reverso de la cédula de identidad o ciudadanía del asegurado. a.- Cargar la imagen en formato PDF, JPG, JPEG debe ser clara, es decir, los datos que contenga tienen que ser legibles, con un peso máximo de 2 MB.Fotografía del rostro del asegurado portando su cédula de identidad/ciudadanía o pasaporte: Escanee y cargue la fotografía del rostro del asegurado (selfie) portando su cédula de identidad/ciudadanía o pasaporte. |

- a.- Cargar la imagen en formato PDF, JPG, JPEG debe ser clara, es decir, los datos que contenga tienen que ser legibles, con un peso máximo de 2MB. No se permite el uso de accesorios que impidan su identificación (gorra, gafas, mascarilla, etc.),
5. Formulario de "Actualización de cuenta bancaria para asegurados residentes en el exterior": Completar los campos de información, escanear y cargar el formulario suscrito física o electrónicamente.
- a.- Cargar la imagen en formato PDF, JPG, JPEG, debe ser clara, es decir, los datos que contenga tienen que ser legibles, con un peso máximo de 2 MB.
6. Certificado Bancario: Escanee y cargue la fotografía o escaneado del Certificado Bancario.
- a. Verifique que el Certificado Bancario se encuentre vigente. (30 días contados a partir de su expedición).
- b.- Cargar la imagen en formato PDF, JPG, JPEG debe ser clara, es decir, los datos que contenga tienen que ser legibles, con un peso máximo de 2 MB.
7. Video de autorización para actualización de cuenta bancaria: Grabe un video en el que de lectura al párrafo de autorización para actualización de cuenta bancaria, en el que se visualice el rostro del asegurado, articulando el texto establecido de forma clara.
- a.- Cargar el video en formato MP4 con un peso máximo de 5 MB, no se permite el uso de accesorios que impidan su identificación (gorra, gafas, mascarilla, etc.)

Requisitos Específicos:Requisitos alternativos:

1. Pasaporte: En caso de no disponer de la cédula de identidad el usuario puede solicitar el trámite con su pasaporte. Escanee y cargue la fotografía del anverso y reverso del pasaporte del asegurado.
- a.- Cargar la imagen en formato PDF, JPG, PEG, debe ser clara, es decir datos que contenga tienen que ser legibles, con un peso máximo de 2 MB.
2. Código de identificación para extranjeros: En los casos en que los usuarios por su nacionalidad extranjera no dispongan de una cédula de identidad, y en su defecto, el IEss les haya otorgado un código de identificación para extranjeros, pueden realizar el proceso ingresando al enlace <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-recepcion-formularios-web/public/tramite.jsf>, en el campo CÉDULA digite su código de identificación para extranjeros y continúe con el proceso.

¿Cómo hago el

1. Ingresar al portal <https://www.iess.gob.ec>, escoja la opción 'Trámites

trámite?

'virtuales', seleccione el ícono 'Ventanilla virtual', a continuación se desplegará el formulario de 'Recepción de trámites'.

2. Ingresar su número de cédula o código de identificación para extranjeros y elija la **PROVINCIA** de nacimiento, ingrese el **SECTOR**, en **CATEGORÍA** seleccione Trámite y en **REQUERIMIENTO** seleccione "Actualización de cuenta bancaria para asegurados residentes en el exterior", ingrese los requisitos y en el campo MENSAJE detalle su requerimiento.

3. Cargue la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte, de la parte frontal y reverso, en formato PDF, JPG, JPEG donde se identifique los datos legibles del ciudadano.

4. Cargue la fotografía del ciudadano portando su cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte, de manera frontal, rostro completo, sin gafas ni gorra o accesorios que impidan la visibilidad del rostro.

5. Cargue la Solicitud de actualización cuenta bancaria para ecuatorianos residentes en el exterior, verifique que se encuentre debidamente suscrita de forma manual o electrónica, y que contenga los siguiente información:

Cabecera

- Nombres y apellidos

Apartado 1

- a.- Número de cédula de identidad ecuatoriana
- b.- Fecha de nacimiento
- c.- País de residencia (exterior)
- d.- Estado / Provincia de residencia (exterior)
- e.- Ciudad de residencia (exterior)
- f.- Código Postal del lugar de residencia del usuario
- g.- Teléfonos de Contacto en el exterior
- h.- Código dactilar de la Cédula de Identidad o ciudadanía
- i.- Fecha de expedición / emisión de la cédula o ciudadanía

Apartado 2

- Número de cuenta
- Tipo de cuenta
- Nombre de la entidad financiera

Nota: La institución financiera debe tener residencia en Ecuador, no se permiten bancos del exterior.

Apartado 3

- Firma manuscrita (si la firma es manuscrita se acepta la solicitud en formato fotografía o escaneada de forma legible)
- Firma electrónica de empresas reguladas por Arcotel en territorio nacional (si la firma es electrónica el documento debe ser original, o escaneado conservando la validez de la firma digital, no se permiten fotografías)

6. Cargar un video en formato MP4, de autorización para actualización de cuenta bancaria, en donde se visualice el rostro del asegurado y se articule el

siguiente texto:

“Yo, (nombres y apellidos), portador de la cédula de identidad número (número de cédula), autorizo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a actualizar mi cuenta bancaria y declaro que la información proporcionada es veraz, por lo que, deslindo así al IESS de cualquier responsabilidad por las acciones que se ejecuten. Actualmente resido en (país, estado / provincia, ciudad), por lo que me es imposible acercarme a las agencias del IESS de forma presencial a realizar dicho trámite.”

Nota: El video debe contener todo el diálogo predeterminado, caso contrario el trámite será rechazado.

7. Si el ingreso del trámite fue exitoso, el sistema generará un número de trámite.

8. Si los requisitos cumplen con los parámetros de seguridad establecidos, en el transcurso de 72 horas (3 días laborables) recibirá vía correo electrónico, la convocatoria con la fecha, hora y enlace para la videollamada de validación de identidad, misma que se ejecuta mediante la herramienta **Meets**.

9. Una vez culminada la videollamada recibirá un correo mensaje al electrónico registrado en el que se le notificará si la actualización de su cuenta bancaria fue exitosa o no.

Con el objeto de evitar ciberdelitos o suplantación de identidad, entre los requisitos no se aceptarán fotografías ilegibles, formularios con enmendaduras, corte y pegado de firma, documentos que presenten inconsistencias en la firma o en cualquier campo de información mandatorio.

Canales de atención:

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Virtual: 24 horas.

Base Legal

- [Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.](#) Art. Artículos: 2 numeral 6; 3 numerales 1; 4, 5, 8, 9, 10, 11, 14..
- [Ley de Seguridad Social.](#) Art. Artículos: 16; 18; 25; 244; 247; 248.
- [REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y GESTION DE CARTERA, RESOLUCION CD 625.](#) Art. Artículos: 3; 34..
- [535 REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL INSTITUTO ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL.](#) Art. Artículo 10, numerales 3.1.1., literales: a, c, d, e, g.; 3.1.1.1., literales: a, b, i, l.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano

Correo Electrónico: atencionalusuario@iess.gob.ec

Teléfono: 02 3945 666

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 12 | 0 | 171 |
| 2025 | 11 | 0 | 175 |
| 2025 | 10 | 0 | 149 |
| 2025 | 09 | 0 | 280 |
| 2025 | 08 | 2 | 314 |
| 2025 | 07 | 4 | 324 |
| 2025 | 06 | 2 | 279 |
| 2025 | 05 | 0 | 192 |
| 2025 | 04 | 1 | 171 |
| 2025 | 03 | 3 | 45 |
| 2025 | 02 | 1 | 64 |
| 2025 | 01 | 3 | 111 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 12 | 0 | 108 |
| 2024 | 11 | 0 | 126 |
| 2024 | 10 | 0 | 106 |
| 2024 | 09 | 0 | 85 |
| 2024 | 08 | 0 | 89 |
| 2024 | 07 | 0 | 90 |
| 2024 | 06 | 0 | 92 |
| 2024 | 05 | 0 | 85 |
| 2024 | 04 | 0 | 57 |
| 2024 | 03 | 0 | 44 |
| 2024 | 02 | 0 | 59 |
| 2024 | 01 | 0 | 56 |