



Banco ProCredit

 *Parte del
Grupo ProCredit*

1. Determinación de cargos asociados y otros por tipo de crédito

Vigentes a partir del 01 de Junio de 2021

1.1. Tasas de interés

DE LA ENTIDAD		Productivo Corporativo	Productivo Empresarial	Productivo PYMES	Microcrédito Acumulación Ampliada	Microcrédito Acumulación Simple	Microcrédito Minorista	Consumo	Inmobiliario	Educativo	
	Nominal máxima	8,82%	9,62%	11,07%	20,95%	22,40%	25,32%	15,83%	10,62%	9,11%	
	Efectiva máxima	9,33%	10,21%	11,83%	23,50%	25,50%	28,50%	17,30%	11,33%	9,50%	
	Tasa	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial	Reajutable en función a la tasa pasiva referencial
	Plan de pagos con	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable	Cuota Reajutable
DE LA ENTIDAD	Detalle:	Con o sin hipoteca:						Nominal	Efectiva		
	A. CARTERA MICROEMPRESA	Ventas fiscales anuales hasta USD 5,000						25,32%	28,50%		
		Ventas fiscales anuales desde USD 5,001 hasta USD 20,000						22,40%	25,50%		
		Ventas fiscales anuales desde USD 20,001 hasta USD 100,000						20,95%	23,50%		
	B. CARTERA PRODUCTIVA	Ventas fiscales anuales desde USD 100,001 hasta USD 1,000,000						11,07%	11,83%		
		Ventas fiscales anuales desde USD 1,000,001 hasta USD 5,000,000						9,62%	10,21%		
		Ventas fiscales anuales a partir de USD 5,000,001						8,82%	9,33%		
	C. CARTERA INMOBILIARIA							10,62%	11,33%		
D. LÍNEA DE CRÉDITO EDUCATIVO							9,11%	9,50%			
SOBREGIROS	COMERCIAL							11,20%	11,83%		
	CONSUMO Y MICROEMPRESA							16,66%	17,30%		
TASA EN MORA	Fecha de aplicación			Desde el primer día de atraso							
	% Adicional de Intereses			Hasta 15 días: 5%; hasta 30 días: 7%; hasta 60 días: 9% y Mayor a 60 días: 10%.							
	Gastos de Cobranza			No aplica							

1.2 Costo del crédito

Tipo de credito	Plazos	Monto financiado	Tasa efectiva		Valor total a pagar Por intereses	Dividendo Mensual	Monto total a pagar a la entidad
			De la entidad	Máxima BCE			
Consumo	36 meses	30.000	16,66%	17,30%	8,426,36	1,067	38,426,36

1.3 Gastos con terceros

SEGUROS	De desgravamen:	Obligatorio para clientes con deuda consolidada mayor a \$10.000 con la compañía que el cliente decida.
	Costo con Equivida Frecuencia	0,684% anual sobre saldos Mensual
	Para la garantía:	Obligatorio para clientes con deuda consolidada mayor a \$30.000 con la compañía que el cliente decida.
	Costo Frecuencia	Cliente pacta con la compañía Anual

TARIFAS POR GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL	Monto de la cuota (USD)	Días de atraso														
		de 1 a 30			de 31 a 60			de 61 a 90			de 91 a 120			Más de 120		
		Tarifa	IVA	Total	Tarifa	IVA	Total	Tarifa	IVA	Total	Tarifa	IVA	Total	Tarifa	IVA	Total
	menor a 100	6,38	0,77	7,15	16,23	1,95	18,18	23,17	2,78	25,95	25,56	3,07	28,63	25,56	3,07	28,63
	de 100 a 199	7,35	0,88	8,23	16,46	1,98	18,44	23,85	2,86	26,71	26,64	3,20	29,84	26,64	3,20	29,84
	de 200 a 299	7,92	0,95	8,87	17,83	2,14	19,97	25,27	3,03	28,30	29,03	3,48	32,51	29,03	3,48	32,51
	de 300 a 499	8,32	1,00	9,32	20,34	2,44	22,78	27,43	3,29	30,72	32,72	3,93	36,65	32,72	3,93	36,65
	de 500 a 999	8,63	1,04	9,67	23,99	2,88	26,87	30,34	3,64	33,98	37,70	4,52	42,22	37,70	4,52	42,22
	de 1.000 a más	8,88	1,07	9,95	28,78	3,45	32,23	34,01	4,08	38,09	43,99	5,28	49,27	43,99	5,28	49,27

* Producto asociado al servicio: tarjeta de crédito, crédito comercial, microcrédito, consumo y vivienda.

* Canales del servicio: vía telefónica, mensajes de texto, correo electrónico, visas y/o comunicaciones escritas.

OTROS SERVICIOS		Monto
	Avalúos **	Min. \$ 85,00 Max. 1xmil
	Honorarios Notario y Registro de la Propiedad	Según Factura
	Honorarios Legales	hasta \$ 200
	Honorarios Legales (Incluye Compra-Venta)	hasta \$ 300
CONTINGENTES	Garantía Bancaria	4% anual, mínimo \$25

- a) En caso de reclamos, la institución cuenta con el Servicio de atención al cliente en la institución: ecu.atencionusuariofinanciero@procredit-group.com teléfono: 1800-100-400.
- b) Una vez agotada ante el servicio señalado en el literal anterior, el cliente puede acudir a la Superintendencia de Bancos.
- c) Los clientes de servicios financieros realizan sus operaciones al amparo de la normativa expedida por la Junta Bancaria sobre transparencia de la información al consumidor, cuya observancia es controlada por la Superintendencia de Bancos.

** El valor del avalúo depende del valor comercial del bien y los precios arriba descritos no incluyen IVA.

1.4 Contingentes

SERVICIO	DETALLE	CONDICIÓN	TARIFA* (más gastos del exterior)
CARTA DE CRÉDITO DE IMPORTACIÓN	Emisión	Sobre el valor y vigencia.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Aceptación	Sobre el valor y plazo de documentos	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Negociación (Revisión y manejo de documentos)	Sobre el valor	0,25% Flat, Mínimo \$75,00
	Enmienda (en valor o fecha de vencimiento)	Por el incremento de valor o ampliación de fecha de vencimiento.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
CARTA DE CRÉDITO DE EXPORTACIÓN	Aviso	Por la notificación	\$75
	Confirmación	Si lo solicita el banco emisor y si lo acepta el	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Negociación (Revisión y manejo de documentos)	Sobre el valor	0,25% Flat, Mínimo \$75,00
	Aceptación	Sobre el valor y plazo de documentos	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Enmienda (en valor o fecha de vencimiento)	Por el incremento de valor o ampliación de fecha de vencimiento.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Transferencia de L/C a 2do beneficiarios (Revisión y manejo de documentos)	Sobre el valor transferido	0,25% Flat, Mínimo \$75,00
CARTA DE CRÉDITO STAND-BY RECIBIDA	Aviso	Por la notificación	\$75
	Confirmación	Si lo solicita el banco emisor y si lo acepta el beneficiario.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Enmienda (en valor o fecha de vencimiento)	Por el incremento de valor o ampliación de fecha de vencimiento.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
CARTA DE CRÉDITO STAND-BY ENVIADA	Emisión	Sobre el valor y vigencia.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
	Enmienda (en valor o fecha de vencimiento)	Por el incremento de valor o ampliación de fecha de vencimiento.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
COBRO SIMPLE RECIBIDO Y ENVIADO	Negociación (Revisión y manejo de documentos)	Por cualquier monto	0,25% Flat, Mínimo \$15,00
COBRO DOCUMENTARIO RECIBIDO Y ENVIADO	Negociación (Revisión y manejo de documentos)	Por cualquier monto	0,25% Flat, Mínimo \$35,00
GARANTIA BANCARIA GARANTIA ADUANERA	Emisión	Sobre el monto y vigencia.	Hasta el 4% anual, Mínimo \$75,00
COURIER	Al enviar documentos a bancos del exterior	Según el continente de destino	\$60 América, \$75 Europa y \$90 Resto del mundo

*Los gastos de bancos del exterior serán cubiertos por el cliente cuando así lo indiquen las condiciones de la operación o cuando lo estipulen las reglas internacionales, publicadas por la Cámara de Comercio Internacional, aplicables en este tipo de operaciones. En ningún caso el cliente deberá pagar dos veces por un mismo servicio.

2. Tasas de interés pasivas y tarifas por servicios financieros

Vigentes a partir del 01 de Junio de 2021

2.1 Tasas de interés			
MONTOS DE APERTURA DE CUENTAS	Depositos a plazo 5.000,00		
TASA DE INTERÉS MÁXIMA A PAGAR POR MONTOS	DEPOSITOS A PLAZO BANCA PERSONAS *		
	DETALLE DE RANGOS	>= 180	
	De 5.000.00 en adelante	4,50 %	
	CUENTA CORRIENTE		
	Más de 30.000	0,25 %	
	CUENTA DE AHORROS PREMIUM		
	DETALLE DE RANGOS	PREMIUM PERSONA JURÍDICA	DETALLE DE RANGOS
De 0,01 en adelante	0,50%	De 0,01 en adelante	0,50 %

* Pre-cancelación a apartir de 91 días sin penalización de tasas. Aplica condiciones, monto mínimo USD 20,000

2.1 Tasas de interés

CUENTA DIARIA BANCA PERSONAS

Cuenta Corriente Diaria PN

Monto mínimo de apertura USD 100

Cuenta Corriente

FlexSave PN* (Cuenta de Ahorro)

Depósito a Plazo Fijo \geq 180

0,00%

3,50%

4,50%

FLEXFUND PERSONA NATURAL (SOBREGIRO)

9,00%

Plazo 360 días

CUENTA DIARIA BANCA EMPRESAS

Cuenta Corriente

FlexSave PJ (Cuenta de Ahorro)

Depósito a Plazo Fijo \geq 360**

0,00%

2,00%

5,00%

**TASA DE
INTERÉS
MÁXIMA A
PAGAR POR
MONTOS**

* Aplica también para clientes Persona Natural con Negocio

** Pre-cancelación a partir de 91 días sin penalización de tasas. Aplica condiciones, monto mínimo USD 20,000

2.2 Tarifas por servicios financieros

TRANSACCIONES BÁSICAS

TRANSACCIÓN BÁSICA	APLICA	TARIFA (USD)
Apertura de cuentas	Cta. de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
	Cta. Diaria	0,00
Depósito a cuentas	Cuenta de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
Mantenimiento de cuenta	Cta. de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
	Cta. Diaria	0,00
Transferencia dentro de la misma entidad	Cta. de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
	Cta. Diaria	0,00
Cancelación o cierre de cuentas	Cta. de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
	Cta. Diaria	0,00
Servicio de Notificaciones	Cta. de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
	Cta. Diaria	0,00
Procesamiento protesto de cheque	Cuenta Corriente	0,00
Emisión y entrega de Estado de Cuenta por medios electrónicos y físicos	Cta. de Ahorro	0,00
	Cuenta Corriente	0,00
	Cta. Diaria	0,00

TRANSACCIONES CON TARIFAS MÁXIMAS

SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (USD)	IVA	TARIFA FINAL
TARJETAS DE DÉBITO					
Cargo por Solicitud de Tarjeta de Débito *	Cta. de Ahorro Cta. Corriente	Tarjeta Débito	4,37	0,52	4,89
Renovación anual **	Cta. de Ahorro	Tarjeta Débito	1,57	0,19	1,76
Reposición de Tarjeta de Débito ***	Cta. de Ahorro Cta. Corriente Cuenta Diaria	Tarjeta Débito	4,37	0,52	4,89
SERVICIOS DE CONSUMOS NACIONALES					
Consumo en gasolineras con tarjeta de débito	Cta. de Ahorro Cta. Corriente Cuenta Diaria	Tarjeta Débito	0,20	0,02	0,22
TRANSFERENCIAS					
RECIBIDAS					
Transferencias interbancarias SPI recibidas		Internet	0,20	0,02	0,22
Transferencias SCI recibidas	Cta. de Ahorro	Internet	0,20	0,02	0,22
Convenio IESS (Fondos de reserva, pensiones jubilares y préstamos)	Cta. Corriente	Internet	0,27	0,03	0,30
Transferencias Internacionales recibidas vía SWIFT Cuentas Tradicionales		Internet	8,93	1,07	10,00
Transferencias Internacionales recibidas vía SWIFT Cuentas Diarias	Cuenta Diaria	Internet	4,46	0,54	5,00
ENVIADAS					
Transferencia Nacional otras entidades oficina		Oficina	1,79	0,21	2,00
Transferencias interbancarias SPI enviadas		Oficina	1,92	0,23	2,15
Transferencias SCI enviadas		Oficina	1,72	0,21	1,93
Transferencias enviadas al Exterior *****	Cta. de Ahorro				
Desde 0,01 Hasta 1.000	Cta. Corriente	Oficina	49,54	5,94	55,48
Desde 1.000.01 Hasta 5.000		Oficina	66,36	7,96	74,32
Desde 5.000.01 Hasta 10.000		Oficina	85,18	10,22	95,40
Desde 10.000.01 En adelante		Oficina	100,00	12,00	112,00

SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (USD)	IVA	TARIFA FINAL
CHEQUES					
Declaración sin efecto de cheque(s) por evento para uno o varios cheques		Oficina	2,68	0,32	3,00
Cheque Devuelto Nacional		Oficina	2,49	0,30	2,79
Cheque devuelto exterior		Oficina	2,89	0,35	3,24
Cheque de Emergencia		Oficina	2,23	0,27	2,50
Suspensión del pago de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques)		Oficina	2,68	0,32	3,00
Revocatoria de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques)	Cta. Corriente en Dólares	Oficina	2,68	0,32	3,00
Anulación de formularios de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques)		Oficina	2,68	0,32	3,00
Cheques consideración Cámara de compensación		Oficina	2,68	0,32	3,00
Valor por cheque		Oficina	0,27	0,03	0,30
Cheque Certificado		Oficina	1,79	0,21	2,00
CAJEROS AUTOMÁTICOS					
Consulta de saldo en cajero propio con impresión		Cajero Automático	0,31	0,04	0,35
Retiro clientes otra entidad en cajero nacional*	Cta. de Ahorro	Cajero Automático	0,45	0,05	0,50
Retiro en cajero internacional	Cta. Corriente	Cajero Automático	4,46	0,54	5,00
Consulta de saldos cajero internacional		Tarjeta Débito	0,89	0,11	1,00
Consumo en establecimientos en el exterior, mayores a USD 100		Tarjeta Débito	1,70	0,20	1,90

*Aplica para retiros en BANRED de montos menores a USD 50,00. Para montos mayores o iguales a USD 50,00 Banco ProCredit devolverá la comisión a la cuenta del cliente (solo para cuentas bajo el modelo de Banca Directa).

SERVICIO SUJETO A TARIFA MÁXIMA	APLICA	CANAL	TARIFA (USD)	IVA	TARIFA FINAL	
BANCA ELECTRÓNICA						
Transferencias interbancarias SPI enviadas	Cuentas Tradicionales de Persona Juridica	Internet	0,36	0,04	0,40	
Transferencias SCI enviadas		Internet	0,25	0,03	0,28	
Transferencia enviadas al Exterior *****		Internet	Desde 0,01Hasta 1.000	35,71	4,29	40,00
Desde 1.000.01 Hasta 5.000			35,71	4,29	40,00	
Desde 5.000.01 Hasta 10.000			35,71	4,29	40,00	
Desde 10.000.01 En adelante			35,71	4,29	40,00	
Token dispositivo de seguridad (generador de claves)		Oficina	10,00	1,20	11,20	
Renovación servicio anual de Token		Oficina	4,56	0,55	5,11	
Transferencias interbancarias SPI enviadas		Cuentas Diarias de Persona Juridica	Internet	0,00	0,00	0,00
Transferencias SCI enviadas			Internet	0,00	0,00	0,00
Transferencia enviadas al Exterior *****	Internet		Desde 0,01Hasta 1.000	18,75	2,25	21,00
Desde 1.000.01 Hasta 5.000			18,75	2,25	21,00	
Desde 5.000.01 Hasta 10.000			18,75	2,25	21,00	
Desde 10.000.01 En adelante			18,75	2,25	21,00	
Token dispositivo de seguridad (generador de claves)	Oficina		10,00	1,20	11,20	
Transferencias interbancarias SPI enviadas	Oficina		4,56	0,55	5,11	
Transferencias interbancarias SPI enviadas	Cuenta Diaria Cta. de Ahorro Cta. Corriente Persona Natural		Internet	0,00	0,00	0,00
Transferencia enviadas al Exterior *****			Internet	13,39	1,61	15,00
Desde 0,01Hasta 1.000						
Desde 1.000.01 Hasta 5.000						
Desde 5.000.01 Hasta 10.000						
Desde 10.000.01 En adelante	Internet	13,39	1,61	15,00		
Pago de Servicios Básicos a través de Banca Directa	Cuenta Diaria Cta. de Ahorro	Internet	0,27	0,03	0,30	
Transferencias enviadas a Banco ProCredit Alemania	Cta. Corriente Persona Natural y Jurídica	Internet	2,68	0,32	3,00	
OTROS						
Corte de estado de cuenta		Oficina	1,63	0,20	1,83	
Referencias Bancarias		Oficina	2,25	0,27	2,52	
Confirmaciones bancarias para auditores externos		Oficina	2,15	0,26	2,41	
Costo de Reposición Libreta por extravío o deterioro ****		Oficina	0,76	0,09	0,85	
PAGOS A TERCEROS						
Ingresos servicio colectores		Oficina	0,54	0,06	0,60	

(*) Costo que se aplica cuando se emite una tarjeta por primera vez. (**) Costo que se aplica por uso de la tarjeta. (***) costo que se aplica cuando una tarjeta se ha caducado, perdido o cancelado. (****) El cliente asumirá el costo de la publicación por pérdida (de ser el caso) . (*****) Transferencias enviadas vía Swiftt (más gastos corresponsales), el corresponsal cobrará comisiones adicionales cuando la transferencia no puede ser acreditada al beneficiario final por datos erróneos o cuando el cliente solicita la confirmación de crédito al beneficiario.

3. Tasas de interés pasivas y tarifas por servicios financieros

Vigentes a partir del 01 de Junio de 2021

Servicios con tarifas diferenciados

SERVICIO CON TARIFA DIFERENCIADA	APLICA	CANAL	TARIFA (USD)	IVA	TARIFA FINAL
CHEQUE					
Levantamiento de Revocatoria		Oficina	1,79	0,21	2,00
Porta Chequera	Cta. Corriente	Oficina	2,68	0,32	3,00
CAJEROS AUTOMÁTICOS					
Impresión imagen digital *	Cta. de Ahorro	Oficina	2,68	0,32	3,00
Penalización por transacción en cajero del exterior	Cuenta Corriente	Tarjeta Débito	0,27	0,03	0,30
Certificación de Transacciones en POS (hasta 5 transacciones)	Cta. Diaria	Oficina	0,18	0,02	0,20
Certificación de Transacciones en POS (más de 5 transacciones)		Oficina	0,45	0,05	0,50
BANCA ELECTRÓNICA					
Emisión Clave de acceso a Ebanking	Cta. de Ahorro Cuenta Corriente	Oficina	0,27	0,03	0,30
TRANSPORTE DE VALORES					
Costo fijo por valor base (\$5.000)**	Cta. de Ahorro	Oficina	10,00	1,20	11,20
Valor excedente efectivo (x c/1.000 o fracción)	Cuenta Corriente	Oficina	0,80	0,10	0,90
Valor excedente cheque (x c/1.000 o fracción)	Cta. Diaria	Oficina	0,20	0,02	0,22
OTROS					
Copia de Documentos	Cta. de Ahorro Cuenta Corriente Cta. Diaria	Oficina	0,27	0,03	0,30
Debito automático por pago servicios	Cta. de Ahorro	Oficina	0,45	0,05	0,50
Rol de pago (Empleado/Empleador) ***	Cuenta Corriente	Oficina	0,22	0,03	0,25
Envío de movimientos o estado de cuenta por Swift	Cta. Diaria	Oficina	31,25	3,75	35,00
Mensajería celular		Banca Celular	0,18	0,02	0,20

(*) Imágenes captadas por cámaras de seguridad ATM's. (**) Fuera del perímetro urbano en otros cantones aplica costo de USD 1 por km. ida y vuelta, más 12% IVA. (***) Si el pago de la planilla es quincenal, semanal tanto para el empleador como para el empleado, el costo es por cada acreditación de USD. 0,25. Proceso realizado por oficina. Sin costo.

4. INFORMACIÓN ADICIONAL RELEVANTE

Vigentes a partir del 01 de Junio de 2021

1. En aplicación a los Capítulos VII y IX, de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Registro Oficial No. 116, de 10 de julio de 2000 se puntualiza lo siguiente:
Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo del capital impago. Es decir, cada vez que se cancela una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre el total del capital.
Toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente el total de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente.
Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, "el redondeo de tiempos para efectivizar el cobro de intereses, multas u otras sanciones económicas en tarjetas de crédito, préstamos bancarios y otros similares"
2. Obligaciones de la entidad para con sus clientes:
 - 2.1 Los créditos vencidos y por los que se cobra intereses por mora y los correspondientes gastos de cobranza, no se cobrará comisión por administración de crédito vencido.
 - 2.2 Las instituciones del sistema financiero quedan prohibidas de establecer cargos por conceptos de prepago total o parcial de las operaciones crediticias.
 - 2.3 No se cobrarán comisiones por manejo de las cuentas de ahorro.
 - 2.4 No se cobrarán importes adicionales a las comisiones a título de gastos incurridos (como procesamiento de datos, envío de los estados de cuenta, entre otros), puesto que ellos no se efectúan por cuenta de los clientes, sino que corresponden a los costos necesarios para proveer los servicios ofrecidos por el emisor.
 - 2.5 La tasa de interés para los créditos es de libre contratación.
 - 2.6 Indicar las condiciones bajo las cuales los cargos financieros pueden ser aplicados y, el método sobre los cuales se calculan.
 - 2.7 El deudor del crédito deberá aprobar por escrito en su solicitud el deseo de tomar un producto o servicio ofrecido bajo los costos informados por la entidad.
 - 2.8 A los solicitantes del crédito se les deberá entregar un formulario informativo, en el cual el cliente (deudor) pueda verificar los datos publicados en la información pizarra.
 - 2.9 Los cargos asociados y otros por tipo de crédito deberán constar obligatoriamente en la solicitud de crédito así como en la liquidación.
 - 2.10 Se deberá informar sobre la existencia de una Unidad de Atención al Cliente; lugar donde los clientes podrán acudir para solicitar información y atender las quejas y reclamaciones de aquellos que se sientan perjudicados.

NOTA: La entidad podrá anexar información detallada de sus productos de captaciones y de colocaciones, destacando las tasas de interés, plazos y costos adicionales, una vez que el cliente haya seleccionado el producto.

3. En caso de Reclamos:

Puede comunicarse a nuestra Banca Telefónica (1800-100-400), enviar un correo electrónico a ecu.atencionusuariofinanciero@procredit-group.com o comunicarse con el Defensor al cliente defensorcliente@procredit@gmail.com.

5. Servicios aprobados por la SB

Vigentes a partir del 01 de Junio de 2021

No. De resolución aprobatoria	Nombre específico autorizado en resolución	Nombre comercial utilizado en el tarifario
514-2019-F	Activación de cuentas	Activación de cuentas
514-2019-F	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas
514-2019-F	Anulación de formularios de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)	Anulación de formularios de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)
514-2019-F	Apertura de cuentas	Apertura de cuentas
514-2019-F	Bloqueo, anulación o cancelación	Bloqueo, anulación o cancelación
514-2019-F	Cancelación o cierre de cuentas	Cancelación o cierre de cuentas
514-2019-F	Cargos a clientes por consumos en el exterior efectuados con Tarjetas de Crédito, Débito o Prepago, por montos mayores a \$ 100	Cargos a clientes por consumos en el exterior efectuados con Tarjetas de Crédito, Débito o Prepago, por montos mayores a \$ 100
514-2019-F	Cheque certificado	Cheque certificado
514-2019-F	Cheque consideración cámara de compensación	Cheque consideración cámara de compensación
514-2019-F	Cheque de Emergencia	Cheque de Emergencia
514-2019-F	Cheque devuelto del exterior	Cheque devuelto del exterior
514-2019-F	Cheque devuelto nacional	Cheque devuelto nacional
514-2019-F	Confirmaciones bancarias para Auditores Externos	Confirmaciones bancarias para Auditores Externos
514-2019-F	Consulta de cuentas	Consulta de cuentas
514-2019-F	Consulta impresa de saldos por cajero automático	Consulta impresa de saldos por cajero automático
514-2019-F	Consultas en cajeros automáticos del exterior	Consultas en cajeros automáticos del exterior
514-2019-F	Consumo en gasolineras	Consumo en gasolineras
514-2019-F	Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente	Corte impreso de movimientos de cuenta para cualquier tipo de cuenta y entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente
514-2019-F	Declaración sin efecto de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques)	Declaración sin efecto de cheque (s) (por evento para uno o varios cheques)
514-2019-F	Depósitos a cuentas	Depósitos a cuentas
514-2019-F	Emisión de plástico de tarjeta de débito/tarjeta de crédito con chip	Emisión de plástico de tarjeta de débito/tarjeta de crédito con chip
514-2019-F	Emisión de Referencias Bancarias	Emisión de Referencias Bancarias
514-2019-F	Emisión de Tabla de Amortización	Emisión de Tabla de Amortización

No. De resolución aprobatoria	Nombre específico autorizado en resolución	Nombre comercial utilizado en el tarifario
514-2019-F	Emisión de un formulario de cheques	Emisión de un formulario de cheques
514-2019-F	Emisión del paquete de apertura de Cuenta Lista con tarjeta electrónica con chip	Emisión del paquete de apertura de Cuenta Lista con tarjeta electrónica con chip
514-2019-F	Emisión y entrega de estado de cuenta	Emisión y entrega de estado de cuenta
514-2019-F	Frecuencia de transacciones	Frecuencia de transacciones
514-2019-F	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito	Mantenimiento de Tarjeta de Crédito
514-2019-F	Mantenimiento de Tarjeta de Débito	Mantenimiento de Tarjeta de Débito
514-2019-F	Recaudaciones de pagos a terceros	Recaudaciones de Pagos a Terceros, a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas - Pago Servicios Básicos por Internet
514-2019-F	Reclamos de clientes	Reclamos de clientes
514-2019-F	Renovación de plástico de tarjeta de débito/tarjeta de crédito con chip	Renovación de plástico de tarjeta de débito/tarjeta de crédito con chip
514-2019-F	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip	Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip
514-2019-F	Reposición de libreta / cartola / estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro	Reposición de libreta / cartola / estado de cuenta por pérdida, robo o deterioro
514-2019-F	Reposición de tarjeta de Débito / Crédito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip	Reposición de tarjeta de Débito / Crédito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip
514-2019-F	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad	Retiro cajero automático clientes de la propia entidad en cajero de otra entidad
514-2019-F	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad	Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad
514-2019-F	Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad	Retiro de efectivo en corresponsales no bancarios de la propia entidad
514-2019-F	Retiro de efectivo en el exterior en cajeros automáticos	Retiro de efectivo en el exterior en cajeros automáticos
514-2019-F	Retiros de dinero	Retiros de dinero
514-2019-F	Revocatoria de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)	Revocatoria de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)
514-2019-F	Servicios con cuentas corrientes	Servicios con cuentas corrientes
514-2019-F	Servicios de consumos nacionales con tarjetas	Servicios de consumos nacionales con tarjetas
514-2019-F	Servicios de notificaciones	Servicios de notificaciones
514-2019-F	Servicios de Reposición	Servicios de Reposición
514-2019-F	Suspensión transitoria del pago de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)	Suspensión transitoria del pago de cheque(s) (por evento para uno o varios cheques)

No. De resolución aprobatoria	Nombre específico autorizado en resolución	Nombre comercial utilizado en el tarifario
514-2019-F	Tranferencias recibidas desde el exterior	Tranferencias recibidas desde el exterior
514-2019-F	Transacciones fallidas en cajeros automáticos	Transacciones fallidas en cajeros automáticos
514-2019-F	Transferencia dentro de la misma entidad	Transferencia dentro de la misma entidad
514-2019-F	Transferencias al exterior en oficina	Transferencias al exterior en oficina
514-2019-F	Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet	Transferencias interbancarias SCI enviadas, internet
514-2019-F	Transferencias interbancarias SCI recibidas	Transferencias interbancarias SCI recibidas
514-2019-F	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, internet	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, internet
514-2019-F	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, oficina	Transferencias Interbancarias SPI enviadas, oficina
514-2019-F	Transferencias Interbancarias SPI recibidas	Transferencias Interbancarias SPI recibidas
514-2019-F	Token dispositivo de seguridad (generador de claves)	Token dispositivo de seguridad (generador de claves)
514-2019-F	Renovación servicio anual de Token	Renovación servicio anual de Token
514-2019-F	Servicios de notificaciones	Las transacciones realizadas en el país por montos menores a \$5 serán notificadas por correo electrónico.
514-2019-F	Servicios de notificaciones	Las transacciones realizadas en el país por montos mayores o iguales a \$5 serán notificadas por correo electrónico y mensajería móvil.
514-2019-F	Servicios de notificaciones	Las transacciones realizadas en el exterior serán notificadas por correo electrónico
514-2019-F	Servicios de notificaciones	Se notificará todas las transacciones realizadas en el país y en el exterior tales como: consultas, transferencias, depósitos, retiros, pagos, cambios de clave, actualización de datos.

No. De resolución aprobatoria	Nombre específico autorizado en resolución	Nombre comercial utilizado en el tarifario
JB-2009-1338	Mensajería celular	Envío de mensajes de texto por cheques pendientes de fondos
JB-2009-1338	Transporte de Valores	Transporte de Valores
JB-2009-1520	Levantamiento de la Revocatoria	Levantamiento de la Revocatoria
JB-2009-1520	Porta Chequera	Porta Chequera
JB-2009-1520	Copia de documentos en custodia del Banco	Copia de documentos en custodia del Banco
JB-2009-1520	Roles de pago (Empleador y empleado)	Roles de pago (Empleador y Empleado)
JB-2009-1520	Impresión imagen digital	Impresión imagen digital
JB-2009-1520	Emisión clave de acceso a e-banking	Emisión clave de acceso a e-banking
JB-2009-1520	Envío de movimientos o estado de cuenta por swift	Envío de movimientos o estado de cuenta por swift
JB-2009-1520	Penalización por transacción en cajero del exterior	Penalización por transacción en cajero del exterior
JB-2009-1520	Certificaciones de transacciones con tarjeta de débito hasta 5 transacciones	Certificaciones de transacciones con tarjeta de débito hasta 5 transacciones
JB-2009-1520	Certificaciones de transacciones con tarjeta de débito más 5 transacciones	Certificaciones de transacciones con tarjeta de débito más 5 transacciones