

# Centro de Ayuda de tu nueva Banca Empresas.



Encuentra ayuda a dudas  
relacionadas con productos  
y servicios para tu empresa.



## Índice

### 1 Banca Empresas

- [¿Cómo accedo a los aplicativos para empresas?](#)
- [¿Qué documentos necesito para crear, resetear, actualizar, desbloquear y eliminar usuarios de Banca Empresas?](#)
- [¿Cuáles son los canales de atención para usuarios de Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo ingreso a mi Banca Empresas por primera vez?](#)
- [¿Cómo ingreso a mi Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo recupero mi contraseña de la Banca Empresas? OK](#)
- [¿Cómo puedo desbloquear mi usuario de Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo elimino la información del caché y cookies en mi navegador?](#)
- [¿Cómo elimino mis equipos habituales registrados?](#)
- [¿Cómo verifico cuál es mi perfil de usuario en mi Banca Empresas?](#)
- [¿Qué hago si no me llegan los códigos de seguridad?](#)
- [¿Cuál es el tiempo de duración de la sesión en mi Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo puedo pagar un servicio en mi Banca Empresas?](#)

#### Suscripción

- [¿Cómo ingreso un pago de servicios en mi Banca Empresas? OK](#)

#### Registro Individual

#### Ingreso por archivo

#### Aprobación

- [¿Cómo apruebo un pago de servicio en mi Banca Empresas?](#)

#### Pago

- [¿Cómo procesar un pago de servicio en mi Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo puedo programar el pago de un servicio en mi Banca Empresas?](#)
- [¿En qué casos debo registrar el código del servicio antes del pago en mi Banca Empresas?](#)
- [¿Por qué al suscribir un servicio básico existe un valor máximo autorizado?](#)
- [¿Puedo realizar el pago de la tasa consular de EE.UU en Banco Guayaquil?](#)
- [¿Cómo actualizo el monto máximo a pagar de un código de servicio en mi Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo reviso el estado de una solicitud?](#)
- [¿Cómo puedo revisar la Posición Consolidada o resumen en mi Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo consulto información de mi cuenta en la Banca Empresas?](#)
- [¿Cómo puedo saber mi número de la cuenta corriente o ahorros de mi empresa?](#)

[¿Por qué no puedo consultar mi estado de cuenta histórico en la Banca Empresas?](#)

[¿Qué tipo de notificaciones recibo con mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo actualizo el correo al que me llegan las notificaciones de la Banca Empresas?](#)

#### [1.4 Cheques](#)

[¿Cómo puedo solicitar una chequera desde mi Banca Empresas?](#)

#### [1.5 Transferencias](#)

[¿Cómo realizo transferencias entre mis cuentas u órdenes de ahorro en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo reimprimir un comprobante de transferencias internas en mi Banca Empresas?](#)

[¿Se pueden hacer transferencias a otros bancos locales desde mi Banca Empresas?](#)

#### [1.6 Tarjetas de crédito](#)

[¿Cómo puedo consultar los movimientos de la tarjeta de crédito en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo consulto información de la tarjeta de crédito en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo pagar la tarjeta de crédito desde mi Banca Empresas?](#)

#### [1.7 Anexos](#)

[¿Para qué sirve un Anexo?](#)

#### [1.8 Consulta de Facturas Electrónicas](#)

[¿Cómo puedo revisar facturas electrónicas?](#)

### [2 Cash Management](#)

[¿Cuáles son los servicios de Cash Management que puedo tener en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo cargar una orden de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo revocar órdenes de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo aprobar una orden de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo incluir o eliminar firmas o usuarios para los servicios de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Qué hago cuando vence una orden y aún no ha sido procesada?](#)

[Puedes cargar una nueva orden o realizar la extensión de la vigencia de la orden en la opción "Cambio Estado Orden", conoce el paso a paso aquí.](#)

[¿Qué significa cada estatus de las transferencias de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[Las transferencias pueden tener los siguientes estados:](#)

[¿Hasta qué hora puedo cargar una orden de Cash Management para que sea acreditada en línea?](#)

[¿Cómo puedo cambiar la fecha de vencimiento de una orden de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo eliminar órdenes de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo realizar una consulta de órdenes de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

[¿Por qué no le aparece al aprobador la orden de Cash Management que cargué en mi Banca Empresas?](#)

[¿Por qué el estado de una carga de orden de Cash Management se muestra como inválido? ¿Cómo lo soluciono?](#)

[¿Puedo programar que una orden de Cash Management sea procesada un día diferente al día que será aprobada en mi Banca Empresas?](#)

[¿Por qué cuando realizo la carga de un archivo de Cash Management recibo un mensaje de error?](#)

## [2.1 Transferencias al exterior](#)

[¿Cuáles son los tipos de monedas con las que puedo hacer transferencias al exterior en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo ingreso una orden para una transferencia al exterior en mi Banca Empresas?](#)

[¿Qué tipo de cambio se aplica para las transferencias al exterior en otras monedas?](#)

[¿Cómo registro un beneficiario para realizar transferencias al exterior en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo elimino un beneficiario de transferencias al exterior en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo modificar los datos de un beneficiario registrado para transferencias al exterior en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo puedo realizar transferencias al exterior con exoneración de ISD en mi Banca Empresas?](#)

[¿En dónde puedo encontrar los requisitos para cargar los documentos de exoneración del ISD?](#)

[¿Hasta cuántos archivos puedo cargar como soportes de la exoneración del ISD?](#)

[Puedes cargar un máximo de 8 archivos, con un peso que no supere los 2 megas \(MB\). Recuerda que los nombres de tus archivos deben tener solo letras y números, sin caracteres especiales. Los formatos aceptados son: pdf, jpg, jpeg y bmp.](#)

[¿Se debe aprobar una transferencia con exoneración del ISD?](#)

[¿Cómo puedo saber si mi orden de transferencia al exterior con exoneración del ISD fue negada?](#)

[¿Existe restricción de horario para realizar una transferencia al exterior en una moneda diferente al dólar?](#)

[En caso de no tener el número de identificación para registrar un beneficiario de transferencias al exterior ¿Qué debo hacer?](#)

[¿Cómo obtengo el comprobante Swift de la transferencia realizada en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo evitar errores al registrar la cuenta/código IBAN en mi Banca Empresas?](#)

[¿Cómo imprimo el comprobante de transacción o SWIFT de una transferencia al exterior en mi Banca Empresas?](#)

### 3 Token de Seguridad

[¿Cómo puedo activar mi Token Virtual?](#)

[¿Qué debo hacer si perdí mi Token?](#)

[¿Para qué transacciones debo usar mi Token?](#)

[¿Cómo puedo sincronizar mi token virtual?](#)

[¿Para qué sirve la opción On/Off Token Virtual?](#)

[¿Cómo desbloqueo mi app Entrust?](#)

[¿Cómo solicito un Token si soy usuario aprobador y no tengo uno?](#)

[¿Puedo usar un mismo código de seguridad generado por mi Token para aprobar más de una orden?](#)

[¿Qué debo hacer si estoy ingresando correctamente el código del Token y me sale un mensaje de error?](#)

[¿Qué debo hacer si he recibido una notificación de ingreso exitoso y no he ingresado a mi Banca Empresas?](#)

[¿Cuántos Tokens voy a recibir si soy un usuario autorizado de varias empresas de un mismo grupo o holding empresarial?](#)

[¿Qué son las coordenadas Bancontrol?](#)

### 4 Confirming

#### 4.1 Cómo acceder

[¿Cómo recupero mi clave de Confirming?](#)

[¿Qué necesito para utilizar Confirming?](#)

[¿Cómo desbloqueo mi usuario en Confirming?](#)

[¿Cómo cambio la clave de autorización en Confirming?](#)

#### 4.2 Transacciones

[¿Cómo cargo archivos en Confirming?](#)

[¿Cómo autorizo cargas en Confirming?](#)

[¿Cómo realizo prórrogas en Confirming?](#)

[¿El banco emite facturas por el servicio de Confirming?](#)

#### 4.3 Proveedor

[Como proveedor. ¿cómo puedo solicitar el servicio Confirming?](#)

[¿Cómo realizo el proceso de cesión de facturas en Confirming?](#)

[¿Cómo reviso el estado de una solicitud de Confirming?](#)

[¿Cómo me registro en la plataforma Confirming?](#)

[¿Cómo recupero mi clave en la plataforma Confirming?](#)

[Para recuperar tu clave de autorización o conocer más del paso a paso de todo lo que puedes hacer en la plataforma de Confirming, descárgate el manual de uso aquí.](#)

[Como proveedor, ¿por qué debo firmar un pagaré al otorgar una operación crediticia en Confirming?](#)

## 5 Crédito Distribuidores

### 5.1 Cómo acceder

[¿Cómo desbloqueo mi usuario en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo recupero mi clave de la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo me registro en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

### 5.2 Consultas

[¿Cómo consulto las facturas procesadas en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo consulto los valores acreditados a la cuenta de la empresa en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo consulto las facturas autorizadas en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo consulto los cupos autorizados del distribuidor en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

### 5.3 Transacciones

[¿Cómo puedo cargar un archivo en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo puedo precancelar una factura en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

[¿Cómo puedo autorizar una carga en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

## 6 Cheques

### 6.1 Información general de Cheques

[¿Hasta qué monto puedo endosar un cheque?](#)

[¿En cuánto tiempo se hace efectivo un cheque?](#)

[¿Cómo solicito cheques vouchers?](#)

[¿Cómo solicito una chequera?](#)

[¿Qué debo hacer si perdí o me robaron un cheque?](#)

[¿Qué debo hacer para revocar un cheque reportado como extraviado o robado?](#)

[¿Cuánto tiempo permanecen bloqueados los fondos de los cheques reportados como extraviados o bloqueados?](#)

[¿Cómo actualizo los correos para que lleguen las notificaciones de los cheques devueltos?](#)

## [6.2 Depósito electrónico de cheques](#)

[¿En cuánto tiempo se efectivizan los valores depositados de un cheque electrónico?](#)

[¿Cuáles son los requisitos para la instalación del servicio de Depósito electrónico de cheques?](#)

[¿Puedo cancelar un depósito de cheque electrónico una vez realizado?](#)

[¿Qué debo hacer si recibo una notificación de un cheque electrónico devuelto?](#)

[¿Dónde puedo revisar los depósitos y status de los cheques electrónicos?](#)

[¿Qué debo hacer si necesito una reinstalación del software de depósito electrónico de cheques?](#)

[¿Qué sucede si cometí un error al depositar un cheque electrónico? Por ejemplo: digité mal un valor o deposité un cheque que no debía.](#)

[¿Hasta cuántos cheques se pueden depositar por el servicio de depósito electrónico de cheques?](#)

## [6.3 Redichecke](#)

[¿Cuál es el monto máximo a depositar en la App Redichecke?](#)

[¿Cómo puedo consultar si un cheque fue efectivizado o devuelto?](#)

[¿Qué debo hacer si un cheque que fue depositado en la App Redichecke es sustraído o extraviado?](#)

[¿Qué debo hacer si se presenta una caída de la App Redichecke durante el proceso?](#)

[¿Qué debo hacer si uno o varios cheques depositados en la App Redichecke son devueltos?](#)

[¿Qué debo hacer con los cheques depositados en la App Redichecke?](#)

[¿Tienen que ser devueltos al Banco?](#)

[¿Con qué fecha se considera un depósito de cheque realizado en la App Redichecke?](#)

[¿Cuántos megas se utilizan aproximadamente por cada depósito en la App Redichecke?](#)

[¿Cómo puedo eliminar un dispositivo en la App Redichecke?](#)

## [7 Créditos](#)

[¿Cómo puedo renovar un crédito?](#)

[¿Cómo puedo abrir una línea de crédito?](#)

[¿Cómo puedo abrir una carta de crédito?](#)

## [8 Pólizas](#)

[¿Cómo puedo solicitar una Póliza?](#)

[¿Cómo puedo endosar una Póliza?](#)

[¿Cómo puedo cancelar una Póliza?](#)

## 9 Servicios corporativos

¿Qué necesito para solicitar una garantía?

¿Cuáles son los Bancos corresponsales para comercio exterior?

¿Qué documentos debo presentar para cambiar mi razón social?

En el servicio de transferencias al exterior, ¿qué debo hacer para que los costos locales y exteriores sean asumidos por el ordenante y que llegue el valor completo al beneficiario?

¿Cómo puedo solicitar servicio de blindado?

¿Cómo puedo liberar un bien hipotecado o prendado al Banco?

¿Cómo puedo eliminar firmas de la cuenta empresarial?

¿Cómo puedo incluir firmas de personas extranjeras?

¿Cómo puedo solicitar un certificado de cuenta, transferencia, firmas, pagos décimos o certificados especiales?

¿Cómo puedo realizar una transferencia al exterior?

¿Cómo puedo actualizar el nombramiento de un representante legal o apoderado?

¿Cómo puedo eliminar depósitos electrónicos?

¿Cómo calculo el impuesto de Solca?

¿Cómo solicito el servicio de recaudaciones?

# 1 Banca Empresas

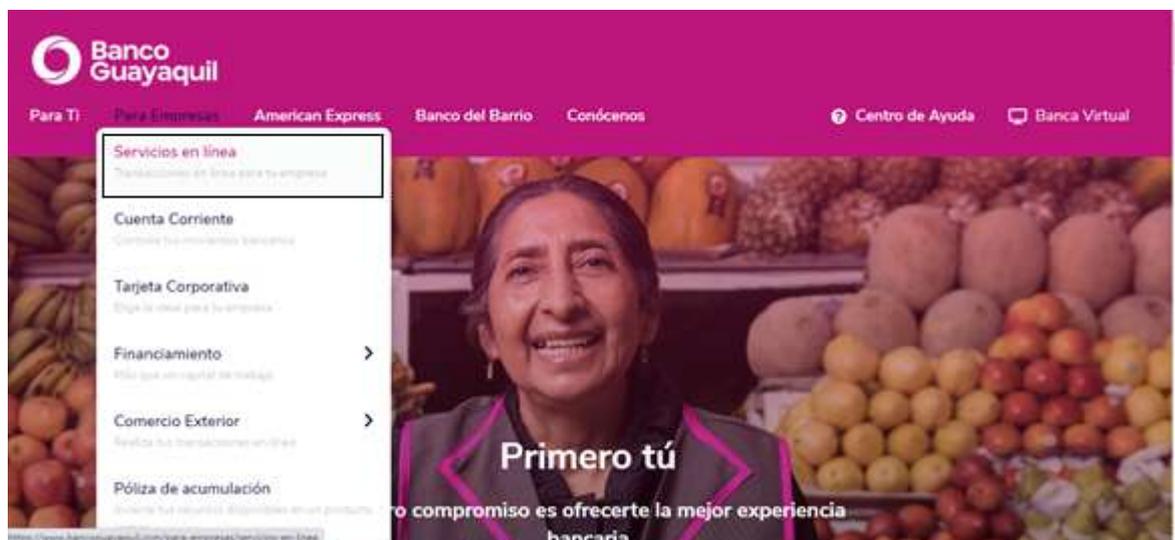
## 1.1 Cómo acceder

### ¿Cómo accedo a los aplicativos para empresas?

En esta opción encontrarás todos los aplicativos según los necesites, guarda este enlace en tus favoritos y podrás acceder rápidamente. [Servicios en línea para empresas](#)

La ruta es:

1. Ingresa a [bancoguayaquil.com](http://bancoguayaquil.com)
2. En la parte superior izquierda elige la sección Para Empresas.
3. En las opciones que se despliegan, elige Servicios en línea.





### Servicios en línea para tu Empresa



Si tienes inconvenientes con el acceso o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué documentos necesito para crear, resetear, actualizar, desbloquear y eliminar usuarios de Banca Empresas?

Si necesitas realizar cualquier proceso con tus usuarios de Banca Empresas como: crear, resetear, actualizar, desbloquear o eliminarlos, debes completar el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#), y entregarlo a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana. Recuerda que debe estar firmado por el Representante Legal de tu empresa.

Si tienes inconvenientes con tu usuario o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cuáles son los canales de atención para usuarios de Banca Empresas?

Si requieres contactarte con nosotros, recuerda que tu oficial de cuenta estará gustoso de atenderte, además ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención:

Presenciales y telefónicos:

- Red de Agencias y Sucursales: [encuentra tu agencia más cercana](#) y agenda tu turno [aquí](#).
- Call Center: 3730100 ext. 86300.

Web:

- [Centro de Ayuda para Empresas](#)

## ¿Cómo ingreso a mi Banca Empresas por primera vez?

Descarga el manual de uso de tu Banca Empresas [aquí](#).

Te detallamos los pasos a seguir para que ingreses a tu Banca Empresas si eres un usuario nuevo:

1. Accede a la página de ingreso de tu [Banca Empresas](#), también puedes conocer el paso a paso para ingresar a los aplicativos bancarios [aquí](#).
2. Digita tu usuario y la contraseña temporal que fueron enviados previamente a tu correo electrónico.
3. Ingresa el código que enviaremos a tu teléfono celular registrado.
4. Al continuar, aparecerá la siguiente pantalla que te permitirá dar inicio al proceso de verificación de usuario.



5. En el siguiente paso, realiza el cambio de la contraseña temporal por una nueva contraseña personal. Esta debe tener mínimo 8 caracteres, una letra mayúscula y minúscula, al menos un número e incluir un carácter especial @\_-
6. Acepta los términos y condiciones, y continúa.

7. La plataforma te solicitará un código de seguridad que será enviado a tu correo electrónico, ingrésalo y confirma.

Una vez finalizados estos pasos de verificación podrás acceder normalmente a la Banca Empresas con tu usuario y contraseña personal.

**Nota:** Si aún no tienes usuario y contraseña temporal, debes solicitar los accesos llenando el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) y entregándolo a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.

Si no has recibido el correo con tu usuario y contraseña temporal, dentro de tu [Banca Empresas](#) elige “¿Tienes problemas para ingresar?” y luego “Usuarios nuevos: Reenviar datos para mi primer ingreso”

Si tienes inconvenientes con el acceso o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo ingreso a mi Banca Empresas?](#)

Descarga el manual de uso de tu Banca Empresas [aquí](#).

- Accede a la página de ingreso de tu [Banca Empresas](#)
- Digita tu usuario y contraseña.
- Ingresa el código de seguridad de 6 dígitos que te llegará por mensaje de texto a tu teléfono celular registrado.

**Nota:** Si deseas registrar el equipo elige “Registrar”. Registrarlo te permite tener información precisa sobre el origen de los accesos a tu Banca Empresas. Asígnale un nombre fácil de identificar e ingresa el código de seguridad que enviaremos a tu teléfono celular registrado.

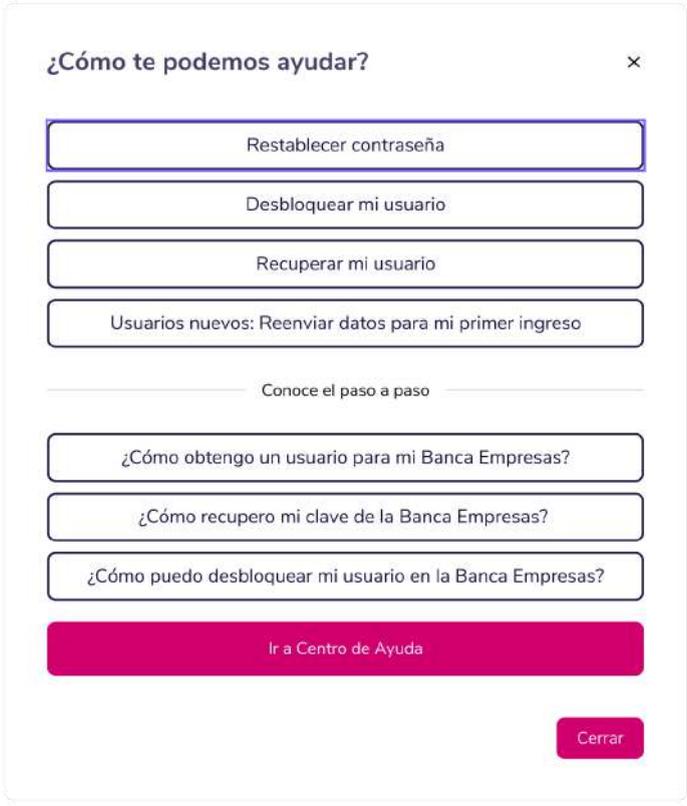
Si tienes inconvenientes con el acceso o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo recupero mi contraseña de la Banca Empresas? OK](#)

Descarga el manual de uso de tu Banca Empresas [aquí](#).

Para recuperar la contraseña de tu Banca Empresas, debes contar con un usuario verificado, es decir, que haya ingresado por lo menos una vez al aplicativo. Si eres un usuario nuevo y necesitas recuperar tu contraseña temporal para tu primer inicio de sesión, ingresa a la Banca Empresas y escoge “¿Tienes problemas para ingresar?” y luego “Usuarios nuevos: Reenviar datos para mi primer ingreso”. Si deseas también puedes contactarte con tu oficial de cuenta o llamar al 3730100 ext. 83600 y solicitar que te envíen tus datos de ingreso.

1. Ingresa a tu Banca Empresas y elige “¿Tienes problemas para ingresar?” y luego “Restablecer contraseña”.



¿Cómo te podemos ayudar? ×

Restablecer contraseña

Desbloquear mi usuario

Recuperar mi usuario

Usuarios nuevos: Reenviar datos para mi primer ingreso

Conoce el paso a paso

¿Cómo obtengo un usuario para mi Banca Empresas?

¿Cómo recupero mi clave de la Banca Empresas?

¿Cómo puedo desbloquear mi usuario en la Banca Empresas?

Ir a Centro de Ayuda

Cerrar

2. Ingresa tu usuario y elige “Enviar código”.



### Restablecer contraseña

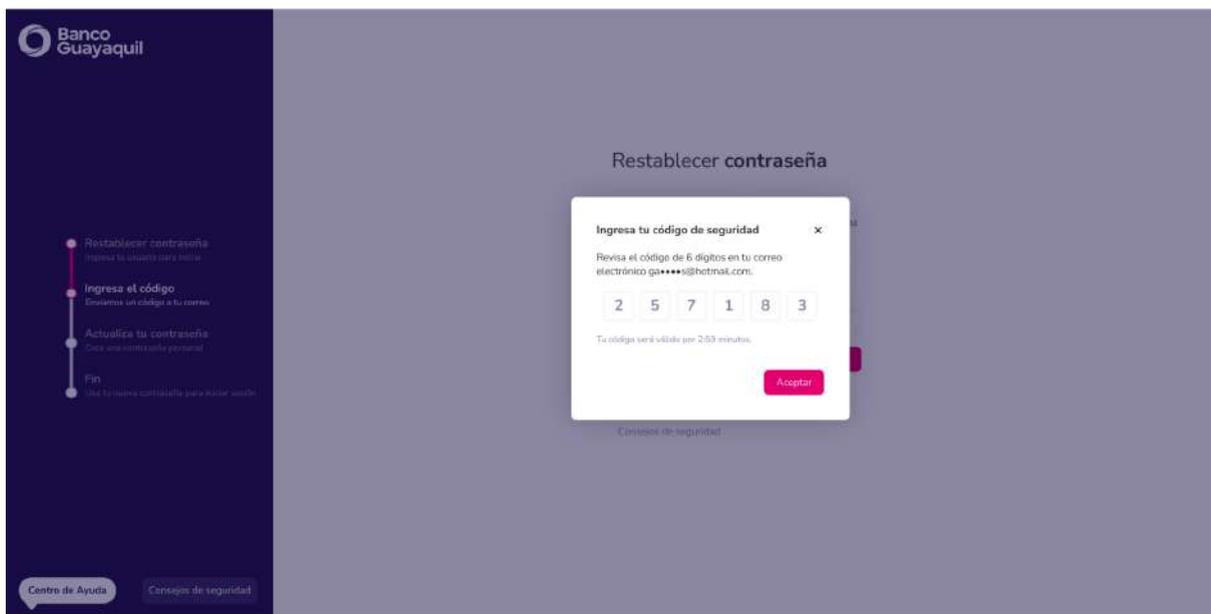
Para restablecer tu contraseña: ingresa tu usuario, enviaremos un código de seguridad a tu correo electrónico registrado y luego una contraseña temporal que deberás cambiar por una personal.

Ingresar tu usuario

Cancelar

Enviar código

3. Ingresar el código de seguridad que llegará a tu correo electrónico y elige "Aceptar".



4. Te enviaremos una contraseña temporal a tu correo electrónico. Ingresar tu contraseña temporal y crear una nueva contraseña personal. Elige "Continuar".



### Realiza el cambio de contraseña

Encuentra la contraseña temporal en tu correo electrónico registrado.

Usuario: gabriela.amores.b

Ingresar tu contraseña temporal

Ingresar tu nueva contraseña

Confirmar tu nueva contraseña

Mínimo 8 caracteres  
 Letra mayúscula  
 Letra minúscula  
 Al menos un número  
 Incluye un carácter especial @ \_ -

Regresar

Continuar

5. Ingresar el código de seguridad que enviaremos a tu correo electrónico registrado.
6. Ya puedes iniciar sesión con tu usuario y nueva contraseña.

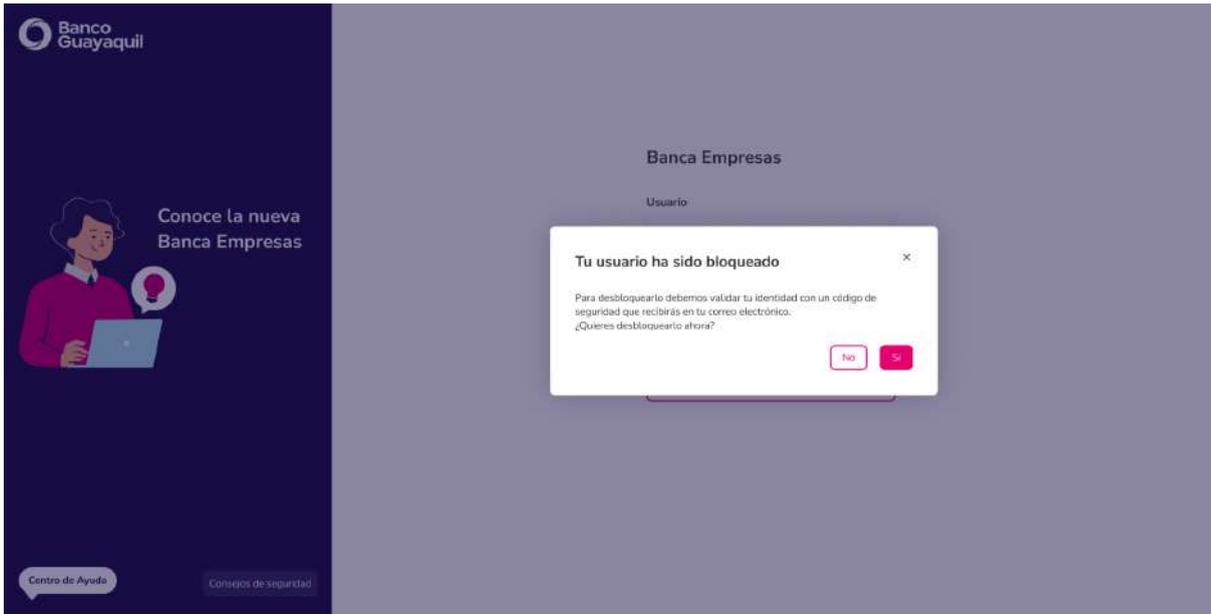
**Nota:** Si no recibes el código de seguridad y/o la contraseña temporal a tu medio de contacto, llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte. Recuerda que, si tus datos de contacto han cambiado, deberás solicitar la actualización entregando el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) firmado por el Representante Legal de tu empresa a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.

Si tienes inconvenientes para ingresar o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

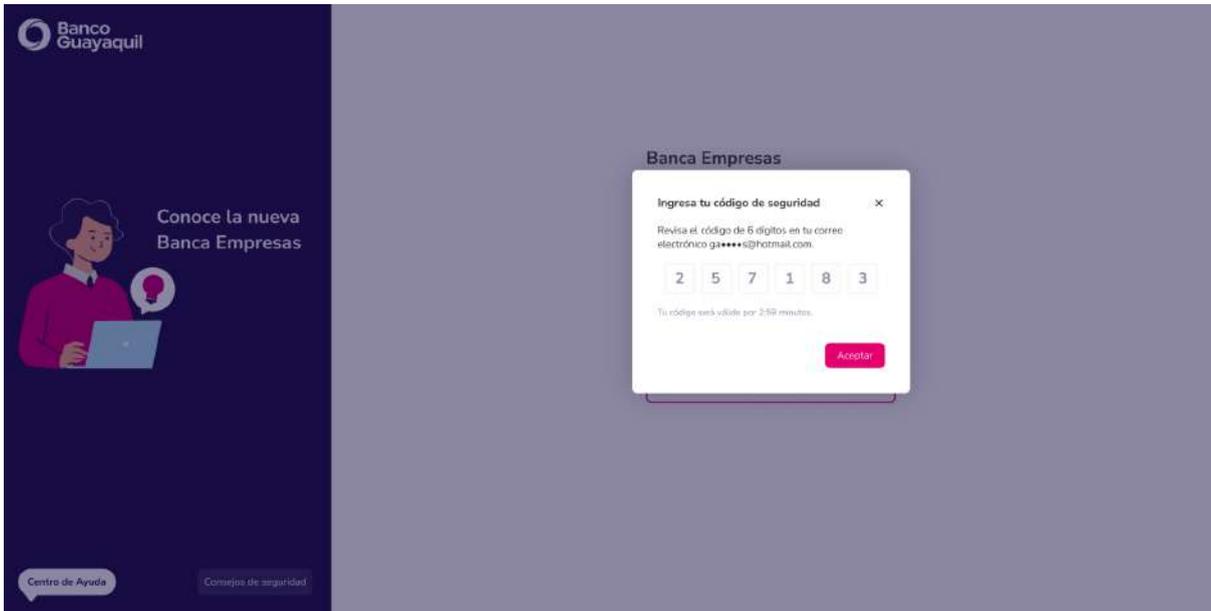
### ¿Cómo puedo desbloquear mi usuario de Banca Empresas?

Descarga el manual de uso de tu Banca Empresas [aquí](#).

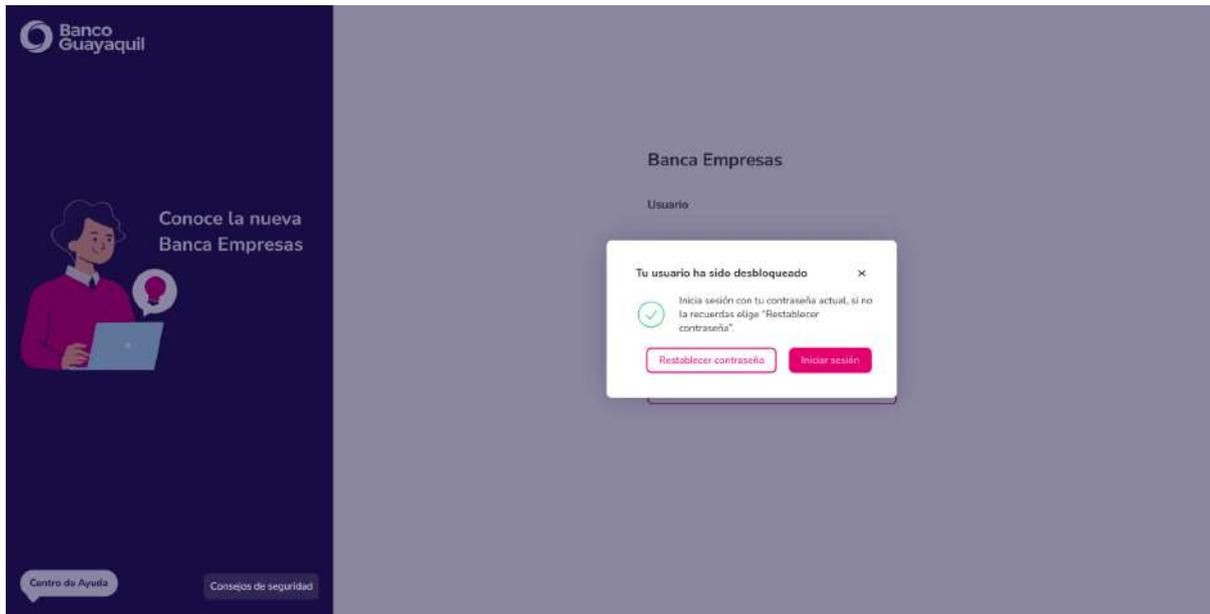
Un usuario se bloquea cuando escribes incorrectamente 3 veces la contraseña. Si tu usuario ha sido bloqueado, te aparecerá este mensaje en la pantalla, elige "Sí" para iniciar el proceso de desbloqueo.



Ingresa el código de seguridad que fue enviado a tu correo electrónico y tu usuario estará desbloqueado.



Ya puedes iniciar sesión con tu usuario y contraseña. Si no recuerdas tu contraseña elige “Restablecer contraseña”.



Nota: Recuerda que este proceso desbloqueará tu usuario y podrás ingresar con tu contraseña actual, es decir, el desbloqueo de usuario no genera un proceso de cambio de contraseña, sino que podrás seguir ingresando con la contraseña actual. Si una vez desbloqueado tu usuario, no recuerdas tu contraseña, sigue los pasos de [¿Cómo recupero mi contraseña de Banca Empresas?](#)

Si no recibes el código de seguridad o tienes problemas con el desbloqueo de tu usuario, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo elimino la información del caché y cookies en mi navegador?](#)

La mayoría de navegadores como Google Chrome, guardan cookies y determinada información de los sitios web en su caché. Si borras estos datos, puedes resolver algunos problemas de tu Banca Empresas, como aquellos relacionados con la carga o el formato. Utiliza la combinación de teclas CTRL + SHIFT + R o sigue estos pasos para borrarlos:

1. Abre Chrome en tu ordenador.
2. Dirígete a la parte superior derecha y elige la opción “Más”.
3. Elige “Más herramientas” y luego “Borrar datos de navegación”.
4. En la parte superior, elige un intervalo de tiempo o Tiempo – Desde siempre para borrar todos los datos.
5. Marca las casillas junto a "Cookies y otros datos de sitios" y "Archivos e imágenes almacenados en caché".

## 6. Elige “Borrar los datos”.

Consulta más información sobre cómo cambiar otras opciones de configuración de cookies en Chrome. Por ejemplo, puedes eliminar las cookies de un sitio web específico.

Luego de realizar estos pasos, si habías iniciado sesión en tu Banca Empresas, debes entrar de nuevo.

En otros navegadores como Safari, Firefox y otros, consulta las instrucciones del sitio web de asistencia correspondiente.

Si tienes inconvenientes para borrar el caché o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo elimino mis equipos habituales registrados?

Cuando llegues al máximo de equipos registrados o quieras eliminar aquellos que ya no usas, ingresa al menú “Mi Perfil” y elige la opción “Equipos registrados”.

Escoge uno o más equipos, elige “Eliminar registros seleccionados”, ingresa el token de seguridad y luego “Aceptar”.

Nota: Recuerda que las IP públicas de los domicilios siempre se actualizan y es necesario realizar el mantenimiento de los equipos.

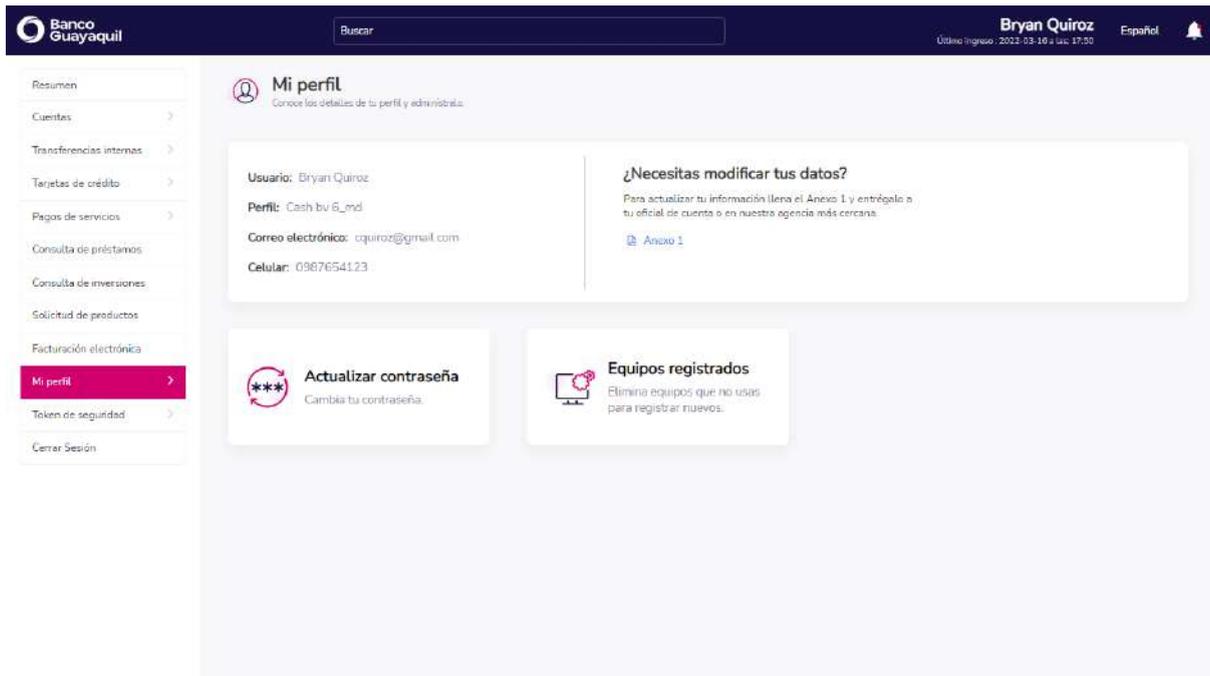
Si tienes inconvenientes con el mantenimiento de tus equipos habituales o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo verifico cuál es mi perfil de usuario en mi Banca Empresas?

Ingresa con tu usuario y contraseña.

Elige el menú “Mi perfil”. Revisa los detalles de usuario, tipo de perfil, correo electrónico y celular registrado.

Recuerda que si necesitas modificar tu perfil, debes hacerlo mediante el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) con tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.



Si tienes inconvenientes con tus datos o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué hago si no me llegan los códigos de seguridad?

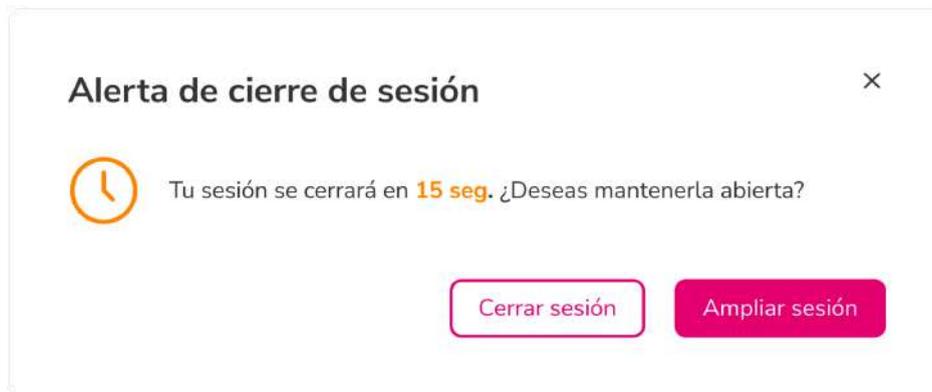
Si no recibiste el código envía un sms con la palabra ACTIVAR al 8080. Si estás en el exterior, notifícalo a tu oficial y recibe el código al correo electrónico registrado.

Los códigos de seguridad, dependiendo del proceso, te llegarán al correo electrónico y/o al teléfono celular que fueron registrados en el anexo de creación de usuario, si tus datos de contacto han cambiado, deberás solicitar la actualización entregando el [Anexo](#) a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana. Recuerda que el documento debe estar firmado por el Representante Legal de tu empresa.

Si tus datos no han cambiado y aún así, no recibes tus códigos de seguridad, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cuál es el tiempo de duración de la sesión en mi Banca Empresas?

Cada vez que inicias sesión tu usuario se encuentra habilitado por 30 minutos, luego de esto te aparecerá una alerta de cierre de sesión. Si deseas mantener abierta tu sesión elige "Ampliar sesión" para activarla por 30 minutos más.



Si no eliges ninguna opción y el contador regresivo llega a 0, tu sesión se cerrará automáticamente. Se habilita solo 30 minutos por sesión debido a que es el tiempo considerable para tener la aplicación activa y evitar algún uso inapropiado.

Si tienes inconvenientes con tu sesión o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.2 Pago de Servicios

### [¿Cómo puedo pagar un servicio en mi Banca Empresas?](#)

Descarga el manual de uso de Pago de Servicios [aquí](#).

El pago de servicios consta de tres pasos, elige cada uno de ellos para conocer su proceso:

- **Suscripción:** Registra los datos para procesar un pago: planillas IESS, suministros, impuestos, etc. Puede ser manual o por archivo. Si se trata de un suministro con código fijo, podrás suscribirlo y aprobarlo una sola vez; cuando desees pagarlo, lo podrás hacer directamente desde la opción "Por pagar".
- **Aprobación:** Una vez se hayan suscrito las órdenes de pago de servicios, el usuario aprobador podrá elegir y validar que los datos ingresados estén correctos para aprobarlos y dar paso al pago.
- **Pago:** Ejecuta el pago de los valores aprobados e ingresados anteriormente.

Si tienes inconvenientes con el pago de servicios o alguna otra duda, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## Suscripción

### ¿Cómo ingreso un pago de servicios en mi Banca Empresas? OK

#### Link de pregunta:

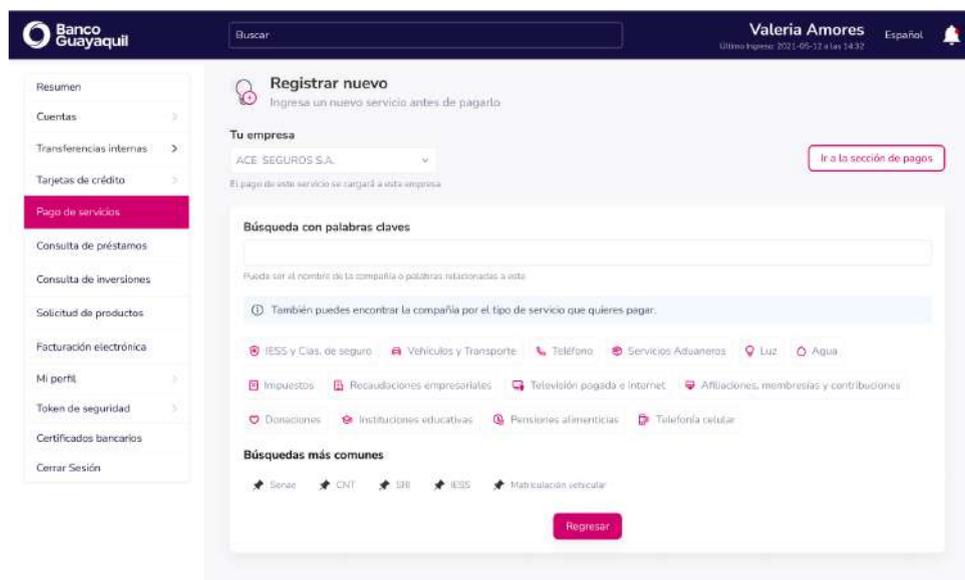
<https://ayudaempresas.bancoquayaquil.com/hc/es/articles/360033831471--C%C3%B3mo-puedo-registrar-un-c%C3%B3digo-de-servicio-en-la-Banca-Virtual-Empresas->

#### Contenido:

Descarga el manual de uso de Pago de Servicios [aquí](#).

**Primero deberás registrar un nuevo servicio** en el sistema, suministros, obligaciones o las planillas que deseas pagar para que sean aprobados. Ingresa a tu [Banca Empresas](#) y elige “Pago de servicios” y luego “Registrar nuevo”.

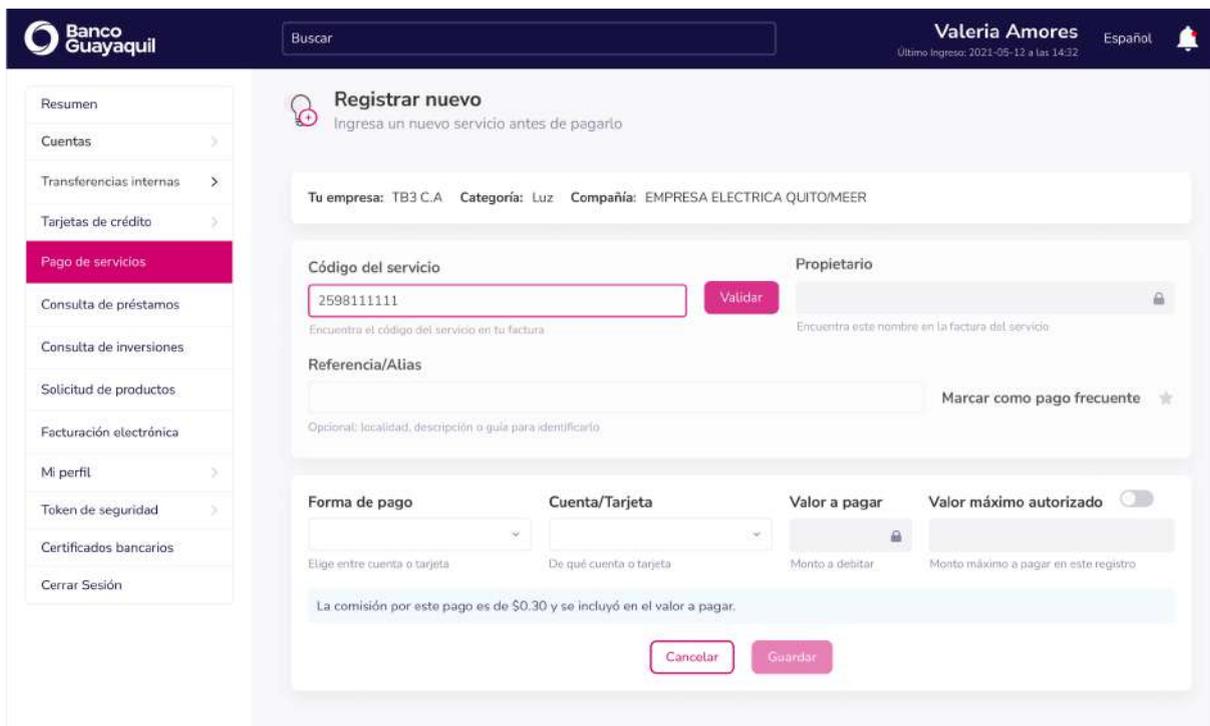
- I. Encuentra tus servicios en el buscador a través de palabras claves. También puedes buscar la compañía por el tipo de servicio en las categorías. Si deseas revisa tus búsquedas más comunes con los servicios que fijas en tu pantalla. Elige el servicio de la compañía que deseas registrar.



- II. Elige el tipo de registro que deseas usar, puede ser “Registro individual” o “Registro masivo”.

## Registro Individual

- Ingresas el código del servicio. La forma como se denomina este número puede variar según la compañía, puede ser: Cuenta, contrapartida, No suministro, Cuenta Contrato, Código, No de teléfono, No de predio.
- Elige “Validar”. El nombre del “Propietario” y “Valor a pagar” se cargarán automáticamente.
- Si deseas ingresa una referencia o alias a tu registro. Elige el ícono ★ para marcar este pago como frecuente. Los datos quedarán guardados para un futuro pago.
- Escoge la “Forma de pago” y la “Cuenta/Tarjeta”.
- Si deseas puedes usar un “Valor máximo autorizado” como monto máximo a pagar en ese registro.
- Verifica que el valor a pagar esté correcto y selecciona “Guardar”.
- El registro del servicio estará completo. Si tu perfil de usuario lo permite puedes elegir “Aprobar ahora”.



**Registrar nuevo**  
Ingresa un nuevo servicio antes de pagarlo

Tu empresa: TB3 C.A Categoría: Luz Compañía: EMPRESA ELECTRICA QUITO/MEER

**Código del servicio**  
2598111111   
Encuentra el código del servicio en tu factura

**Propietario**  
   
Encuentra este nombre en la factura del servicio

**Referencia/Alias**  
  ★  
Opcional: localidad, descripción o guía para identificarlo

**Forma de pago** **Cuenta/Tarjeta** **Valor a pagar** **Valor máximo autorizado**   
Elige entre cuenta o tarjeta De qué cuenta o tarjeta Monto a debitar Monto máximo a pagar en este registro

La comisión por este pago es de \$0.30 y se incluyó en el valor a pagar.

## Ingreso por archivo

En esta opción podrás ingresar varios suministros de la empresa que requieras pagar, por ejemplo: si tienes 10 oficinas y requieres pagar la planilla de agua de cada una, podrás realizar el ingreso masivo por archivo.

- a. Arma tu archivo en formato .txt para que puedas cargarlo; el nombre de tu archivo debe ser SUMINISTROS + la fecha actual en formato aaaammdd sin espacio, ejemplo: SUMINISTROS20210304.txt

Este es un ejemplo de cómo debe verse tu archivo, cada registro debe contener los siguientes 10 campos separados por punto y coma (;).



Si deseas usar nuestro generador de archivos txt. Dentro de pago de servicios elige “Registrar nuevo”, escoge el suministro que deseas y da en “Registro masivo”. En la parte inferior selecciona “Accede al generador de archivos txt” o ingresa [aquí](#).

Copia y pega tus registros desde Excel para crear tu archivo en el formato requerido. Ingresa un nombre para tu archivo y elige “Descargar archivo txt”.



Cada uno de los campos representa lo siguiente:

Campo	Nombre de Campo	Longitud Máxima	Descripción y ejemplo

1	Contrapartida	Alfanumérico (50)	Suministro a la cual se realizará el pago  Ejemplo: 5500242
2	Descripción	Alfanumérico (100)	Descripción/Referencia del Suministro  Ejemplo: OFICINA MATRIZ
3	Localidad	Alfanumérico (50)	Ubicación del Suministro  Ejemplo: Guayaquil
4	Forma de Pago	Alfanumérico (3)	Campo Requerido. Forma de Pago  CTA = Crédito a Cuenta  TAR = Tarjeta
5	Tipo de Cuenta	Alfanumérico (3)	Campo Requerido. Indica el Tipo de Cuenta de donde se debitará.  CTE = Cuenta Corriente  AHO = Cuenta de Ahorros.  A= AmericanExpress  V = Visa  M = MasterCard
6	Número de Cuenta	Alfanumérico (20)	Campo Requerido. Indica el Número de Cuenta de donde se debitará.  Ejemplo: 0001010101

7	Moneda	Alfanumérico (3)	Campo Opcional. Si está en blanco tomará el default del sistema (USD)
8	Monto Máximo	Numérico	Campo Opcional. Si está en blanco tomará el default del sistema (999999).  El valor será multiplicado por 100 para eliminar los decimales  Ejemplo: 100.00 se enviará 10000
9	Email	Alfanumérico (100)	Campo Opcional. Si está en blanco tomará el mail del usuario que está activo en el sistema.  Ejemplo: mbustos@bankguay.com
10	Celular	Celular (9)	Campo Opcional. Si está en blanco tomará el celular del usuario que está activo en el sistema.  Ejemplo: 099999999

- b. Una vez que tengas tu archivo listo, cárgalo e ingresa un “Nombre para identificar” tu carga. Luego elige “Realizar carga masiva”.

Si la carga fue exitosa, te mostraremos un mensaje de confirmación con un resumen de los registros cargados. Si tu perfil de usuario lo permite escoge “Ir a Aprobación”.

### Tu carga masiva se ha guardado ×

 La orden de pago se ha realizado exitosamente.  
Se cargaron 10 de 10 registros.  
Recuerda que deben ser aprobados por el perfil Aprobador.

[Aceptar](#) [Ir a Aprobación](#)

Una vez que has realizado la carga, sea esta individual o por archivo, elige “Por aprobar” para visualizar los suministros ingresados y que los puedas aprobar.

Nota: El usuario que tenga perfil de suscripción podrá eliminar o modificar los códigos mientras no estén aprobados y solo el perfil aprobador podrá eliminar o modificar los códigos suscritos cuando ya están aprobados.

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext 86300.

## Aprobación

### ¿Cómo apruebo un pago de servicio en mi Banca Empresas?

El segundo paso consiste en la aprobación de los servicios registrados; para realizarlo:

- I. Ingresa a la opción “Pago de servicios” y luego “Por aprobar”. Por defecto aparecerán los registros pendientes de aprobación. Si deseas modifica los campos de búsqueda para filtrar los registros.
- II. Podrás visualizar el estado de cada uno de los registros.
- III. Elige el ícono  para aprobar ese registro. Si deseas puedes marcar varios suministros y escoger “Aprobar selección”.
- IV. Revisa el valor y selecciona “Aprobar”.
- V. Para finalizar ingresa el token de seguridad.

**Por aprobar**  
Revisa y aprueba los nuevos servicios registrados

Tu empresa: ACE SEGUROS S.A.

Resumen: Estado de los servicios del mes actual. 5 Por Aprobar, 3 Aprobados por Pagar, 1 Fallidos.

Por pagar: 5, Por aprobar: 3, Consulta: 1

Aquí encontrarás todos los registros pendientes de aprobación.

Filtros: Tipo de servicio (TODAS), Compañía (TODAS), Registro con archivo (TODAS), Estado (TODOS), Código del servicio (2598663).

Referencia/Alias	Compañía	Código del servicio	Máximo autorizado	Estado	Fecha de	Acciones
Agua norte	Interagua	5455814	\$ 4000.00	Válidando	11/11/2020	[Iconos]
Agua sur	Interagua	0986699398	\$50.00	aprobado	12/11/2020	[Iconos]
Agua oficina norte	Interagua	266978477	\$200.00	aprobado	15/11/2020	[Iconos]
Luz oficina norte	EEQ	65994578	\$50.00	recuperado	15/11/2020	[Iconos]
Importación mochilas	Senae / Arancel	026985896	\$50.00	Error	16/11/2020	[Iconos]

Botones: Eliminar selección, Aprobar selección

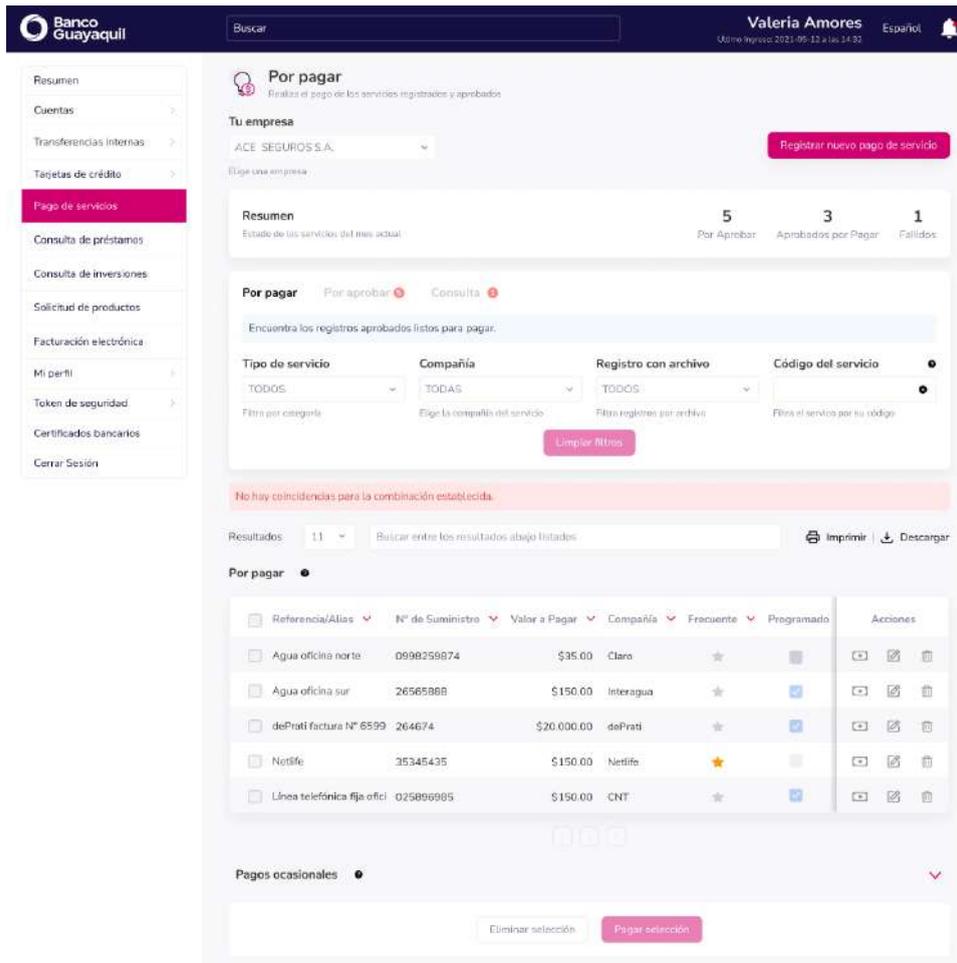
Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## Pago

### ¿Cómo procesar un pago de servicio en mi Banca Empresas?

Este es el paso final para el pago de los suministros. En tu [Banca Empresas](#) ingresa a la opción “Pago de servicios” y luego “Por pagar”. Por defecto aparecerán los registros aprobados pendientes de pago. Si deseas modifica los campos de búsqueda para filtrar los registros por pagar.

- I. Elige el ícono  para pagar ese registro. Si deseas puedes marcar varios registros y escoger “Pagar selección”.
- II. Revisa el valor que vas a pagar. Si deseas puedes agregar un correo electrónico adicional para recibir el comprobante.
- III. Para finalizar escoge “Pagar” y confirma la orden de pago del servicio. Espera la confirmación de pago y el comprobante generado.



Recuerda, cuando se trate del pago de un servicio con código recurrente como teléfono, agua o TV, podrás suscribirlo una sola vez y, en los siguientes meses, pagar directamente desde el menú “Por pagar”.

Cuando se trate de un servicio con distintos códigos para cada pago como IESS, SRI, aranceles y otros similares deberás seguir los tres pasos antes explicados.

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300.

### ¿Cómo puedo programar el pago de un servicio en mi Banca Empresas?

En esta opción podrás programar los suministros que pagas con recurrencia para que se procesen automáticamente. Sigue estos pasos para programar tus pagos.

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción [Banca Empresas](#), luego “Pago de Servicios”; y finalmente “Programar pagos”.

2. Elige la empresa del servicio o suministro que deseas programar. Por defecto aparecerán los registros programados o pendientes de pago. Si deseas modifica los campos de búsqueda para filtrar los registros aprobados.
3. Selecciona el ícono  para programar ese registro.
4. Revisa los campos del registro.
5. Elige la fecha de inicio y fin de la programación. Si deseas marca la casilla “Fecha indefinida” para mantener activo ese pago programado.
6. Configura la “Frecuencia” y las fechas en las que deseas que se realice el pago.
7. Si deseas marca las casillas para activar notificaciones de tu pago programado. Luego escoge “Guardar”.
8. Finalmente, aparecerá un mensaje de confirmación: “Programación exitosa”.

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿En qué casos debo registrar el código del servicio antes del pago en mi Banca Empresas?

El proceso de registro o suscripción lo debes realizar siempre que vas a iniciar un pago un de servicio más aún cuando el código del servicio a pagar es válido para un solo pago, por ejemplo:

- El código CEP, en el caso de pago para el SRI.
- El número de liquidación, en pagos al SENAE.
- Planillas o comprobantes que se generan en la página del IESS.
- Tasas de bomberos.
- Entre otros.

En caso de que tengas servicios que pagas con frecuencia, puedes programarlos para que se procesen automáticamente. Si quieres conocer cómo programar un pago selecciona [aquí](#).

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Por qué al suscribir un servicio básico existe un valor máximo autorizado?

Recuerda que este valor es opcional y lo puedes encender o desactivar. Puedes usar esta información como un método de seguridad para evitar el pago de un valor superior.

Si deseas conocer cómo modificar el monto máximo que ingresaste elige [aquí](#), toma en cuenta que el usuario que tenga perfil de suscripción podrá eliminar o modificar los campos de los códigos suscritos mientras no estén aprobados y solo el perfil aprobador podrá hacerlo cuando ya están aprobados.

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Puedo realizar el pago de la tasa consular de EE.UU en Banco Guayaquil?

Si requieres realizar el pago de la tasa consular por solicitud de visa, debes acercarte a cualquiera de nuestras ventanillas y realizar el pago en efectivo.

Una vez que hayas realizado tu solicitud de visa, genera tu comprobante de pago, imprímelo y preséntalo en la ventanilla para que tu pago sea procesado. Recuerda que el comprobante debe estar vigente, caso contrario, debes generar uno nuevo.

## U.S. Visa Application Fee (MRV) Cash Payment Instructions



This payment method only supports cash payments at a local branch of Banco de Guayaquil. Failure to follow these instructions will result in delays to your United States visa application. Print a copy of these instructions and bring the payment instructions with you to the bank branch.

### Bank Cash Payment Instructions

1. You must pay this visa fee on or before 2021-08-09. If you have missed this date, you must sign into our system and generate a new version of this instruction page.
2. You must pay exactly 1.00 USD.
3. Do not use this payment slip to pay the amount indicated more than once.
4. Your Payment Identification Number (PIN) is 9332777594356.
5. Make a bank deposit using the following information:

**Payment Identification Number (PIN):** 9332777594356

**Amount:** 1.00 USD

6. Save a copy of your payment receipt as confirmation of your payment.

Cuando recibas el respaldo de tu pago, valida que la información esté correcta, si existe algún error en tus datos, repórtalo el mismo día para gestionar la corrección.

Si deseas información o asesoría adicional puedes visitar este enlace:

[https://ais.usvisa-info.com/es-EC/niv/information/contact\\_us](https://ais.usvisa-info.com/es-EC/niv/information/contact_us)

### ¿Cómo actualizo el monto máximo a pagar de un código de servicio en mi Banca Empresas?

En el menú superior izquierdo, escoge la opción [Banca Empresas](#), luego “Pago de Servicios”; y finalmente “Por aprobar”.

Elige la empresa a la que pertenece el servicio o suministro. Por defecto aparecerán los registros pendientes de aprobación. Si deseas modifica los campos de búsqueda para filtrar los registros por aprobar.

Selecciona el ícono  para editar el registro. Actualiza los datos que desees y elige “Guardar”.

Rango 25/10/2020 - 15/11/2020 10 Resultados Refrescar resultados Buscar Imprimir Descargar

Referencia/Alias	Compañía	Código del servicio	Máximo autorizado	Estado	Fecha de	Acciones
<input type="checkbox"/> Agua norte	Interagua	5455814	\$ 4000.00	Validando	11/	
<input type="checkbox"/> Agua sur	Interagua	0986893398	\$50.00	Validado	12/	
<input type="checkbox"/> Agua oficina norte	Interagua	266978477	\$200.00	Validado	15/	
<input type="checkbox"/> Luz oficina norte	EEQ	65994578	\$50.00	Rechazado	15/	
<input type="checkbox"/> Importación mochilas	Senae / Arancel	026985896	\$50.00	Error	16/	

Eliminar selección Aprobar selección

Regresar

Ayuda

Recuerda que esta actualización deberá ser aprobada por un usuario aprobador.

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300.

### ¿Cómo reviso el estado de una solicitud?

Si deseas revisar el estado de una solicitud de los servicios de Cash Management o uno de los productos de tu Banca Empresas, debes comunicarte con tu oficial de cuenta o llamar al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

Puedes revisar el estado de tus pagos de servicios en el menú de tu [Banca Empresas](#), elige “Pago de servicios” y luego “Consulta”. Por defecto aparecerán los pagos realizados o pendientes. Si deseas modifica los campos de búsqueda para filtrar tus pagos. Podrás visualizar en la columna “Estado” si el registro fue pagado, rechazado o fallido. Si deseas puedes seleccionar el ícono  para visualizar el comprobante.

Cerrar Sesión

10 Resultados por página
 
Imprimir | Descargar

Referencia/Alias	Compañía	Código del servicio	Valor	Fecha	Programado	Estado	Comprobante
Pago de agua oficina norte	Interagua	5455814	\$27.50	12/10/2020	<input type="checkbox"/>	pagado	
Pago de agua oficina sur	Interagua	0986899398	\$35.00	15/10/2020	<input type="checkbox"/>	pagado	
Importación mochilas	SENAE	266978477	\$3000.00	13/10/2020	<input type="checkbox"/>	pagado	
Referencia no disponible	-	65994578	\$250.00	11/09/2020	<input checked="" type="checkbox"/>	rechazado	
Referencia no disponible	-	026985896	\$250.00	11/09/2020	<input type="checkbox"/>	pago	

← 1 2 3 →

Regresar

Ayuda

Si tienes dudas o inconvenientes en los procesos del estado de tus solicitudes, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.3 Mi Cuenta

### ¿Cómo puedo revisar la Posición Consolidada o resumen en mi Banca Empresas?

Para revisar el resumen de saldos de todas las cuentas, tarjetas y productos de tu empresa ingresa a tu [Banca Empresas](#) con tu usuario y contraseña. Podrás visualizar un resumen con los detalles de todos tus productos y la actividad reciente. En la parte inferior se encuentra un gráfico con las estadísticas de las cuentas autorizadas. Puedes personalizar tu resumen con accesos directos.

**Resumen**

- Cuentas >
- Transferencias internas >
- Tarjetas de crédito >
- Pago de servicios >
- Consulta de préstamos
- Consulta de inversiones
- Solicitud de productos
- Facturación electrónica
- Mi perfil >
- Token de seguridad >
- Certificados bancarios
- Cerrar Sesión

### Accesos Directos

Cuentas

Consulta de cheques

Cuentas

Solicitud de chequera

Cuentas

Consulta de movimientos

Tarjetas de crédito

Movimientos

Transferencias internas

Entre mis cuentas

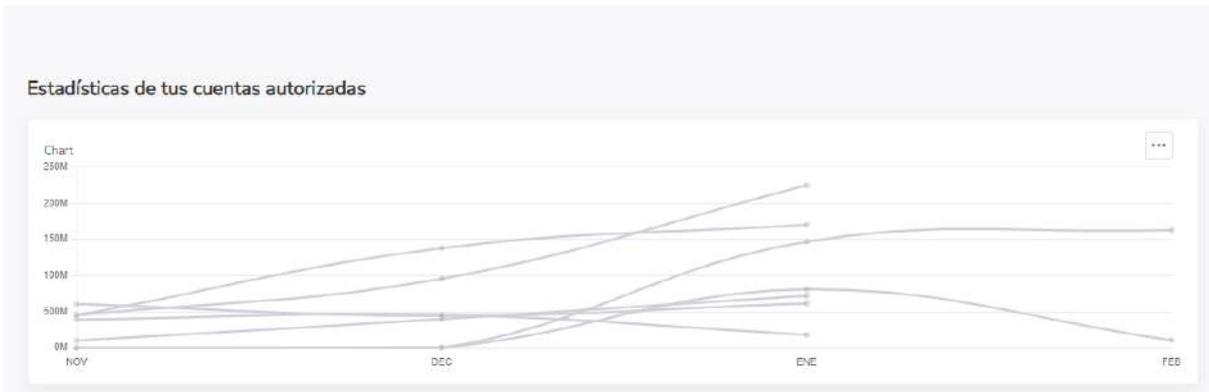
Transferencias internas

Ahorro Meta

Editar

Cuentas Corrientes
Cuentas de Ahorros
Tarjetas de Crédito
Inversiones
Préstamos
Ver todo

Número	Saldo por confirmar	Saldo efectivo	Saldo disponible	Saldo total	Ver movimientos	Detalle
108570	\$100.00	\$2,485,461.68	\$2,485,461.68	\$2,485,561.68	Ver movimientos	Detalle
1038613	\$0.00	\$1,179,530.04	\$1,179,530.04	\$1,179,530.04	Ver movimientos	Detalle
1346059	\$0.00	\$620,974.67	\$618,856.45	\$620,974.67	Ver movimientos	Detalle



Nota: La información que te aparece en pantalla varía según tu tipo de perfil. Si deseas modificarlo deberás solicitar la actualización mediante el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) con tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.

Si tienes inconvenientes para consultar tu información, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo consulto información de mi cuenta en la Banca Empresas?

1. En el menú escoge “Cuentas” y elige “Consulta de Saldos”. Elige la empresa que deseas consultar. Podrás visualizar tus cuentas corrientes y de ahorros.

Valeria Amores Español

Último ingreso: 2021-09-12 a las 14:02

**Consulta de saldos**  
Consulta los saldos de tus cuentas autorizadas

Tu empresa: ACE SEGUROS S.A. | Oficial de cuenta: Vanessa Garcia

Elige la empresa que deseas consultar

**Cuentas Corrientes**

Número	Saldo por confirmar	Saldo efectivo	Saldo disponible	Saldo total	
34675698	\$300.00	\$0.00	\$598,256.22	\$598,256.22	<a href="#">Ver movimientos</a> <a href="#">Detalle</a>
98569869	\$6500.00	\$0.00	\$1,598,700.00	\$800,300.00	<a href="#">Ver movimientos</a> <a href="#">Detalle</a>
67689873	\$100.00	\$0.00	\$367,256.22	\$367,256.22	<a href="#">Ver movimientos</a> <a href="#">Detalle</a>
59846679	\$9000.00	\$3000.00	\$7,256.22	\$16,256.22	<a href="#">Ver movimientos</a> <a href="#">Detalle</a>

**Cuentas de Ahorros**

Número	Saldo por confirmar	Saldo efectivo	Saldo disponible	Saldo acumulativo	Saldo libre	Saldo total	
34675698	\$0.00	\$11,506,100.00	\$11,506,100.00	\$0.00	\$0.00	\$11,506,100.00	<a href="#">Ver movimientos</a> <a href="#">Detalle</a>

[Ayuda](#)

2. Elige “Detalle” para visualizar los detalles de la cuenta que prefieras. Si deseas elige el ícono “Ver movimientos” para revisar los movimientos de tu cuenta en los últimos 6 meses. Completa los filtros según requieras.

\* Si deseas imprimir tus saldos o movimientos, elige imprimir o utiliza las opciones de exportar a Excel, Txt o bloc de notas.

Para descargar el estado de cuenta, dirígete a la parte inferior izquierda. Elige el mes que deseas y escoge “Descargar”.

**Descarga tu estado de cuenta**

Septiembre

Elige entre los últimos 3 meses

Se presentará la imagen del último estado de cuenta emitido por el Banco con la opción de imprimir.

Si tienes dudas sobre los montos que visualizas o deseas revisar estados de cuenta de meses anteriores, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo saber mi número de la cuenta corriente o ahorros de mi empresa?

Para conocer el número de cuenta de tu empresa puedes contactar a tu oficial de cuenta, acercarte a una de nuestras agencias o llamar a nuestro call center 3730100 ext. 86300. Además lo podrás visualizar desde nuestros canales digitales, para esto, debes acceder a tu [Banca Empresas](#) con tu usuario y contraseña.

Elige “Cuentas” y “Consulta de saldos”. Podrás visualizar el número y saldos de tus cuentas corrientes y de ahorro. Si deseas elige “Ver movimientos” para revisar los movimientos de tus cuentas. La información que podrás visualizar dependerá de tu tipo de perfil.

Si no tienes acceso a la Banca Empresas, llena el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#), y entrégalo a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana. Recuerda que debe estar firmado por el Representante Legal de tu empresa.

Si tienes inconvenientes para consultar tu información, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Por qué no puedo consultar mi estado de cuenta histórico en la Banca Empresas?

Desde la [Banca Empresas](#) solo puedes consultar y descargar el estado de cuenta de los últimos 3 meses. Si necesitas de meses anteriores debes solicitarlo a tu oficial de cuenta.

Si tienes alguna otra duda acerca de tus estados de cuenta llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué tipo de notificaciones recibo con mi Banca Empresas?

Recibirás notificaciones al correo electrónico que fue registrado para tu usuario por el representante legal de tu empresa cuando realices las siguientes acciones:

- Registro de usuario.
- Ingreso.
- Actualizaciones.
- Bloqueos.
- Desbloqueo de usuario.
- Olvido de contraseña.
- Códigos de seguridad.
- Pago de servicios

Si se presentan novedades con las notificaciones, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo actualizo el correo al que me llegan las notificaciones de la Banca Empresas?

Ingresa a tu [Banca Empresas](#) y elige “Mi Perfil”. Te mostraremos el nombre del usuario, tu tipo de perfil, el correo electrónico y celular registrado.

Si requieres modificar tu información, debes llenar el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) y entregarlo a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.

Si tienes inconvenientes con tu información, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.4 Cheques

### ¿Cómo puedo solicitar una chequera desde mi Banca Empresas?

Puedes solicitar una nueva chequera si eres un usuario con perfil de aprobador; para hacerlo, sigue estos pasos:

1. Ingresa a tu [Banca Empresas](#), en el menú superior izquierdo elige la opción “Cuentas” y luego “Solicitud de chequera”.
2. Elige la empresa y la cuenta. Define la ciudad y agencia dónde deseas retirar la nueva chequera.
3. Escoge el tipo de chequera (con o sin talonario), cantidad de cheques (50, 100 o 500) y cantidad de chequeras.

4. Autoriza el débito de la tarifa por la emisión de la chequera solicitada. Si deseas elige a un tercero para retirar la chequera.
5. Acepta los términos y condiciones. Elige “Solicitar”.
6. Confirma tu solicitud de chequera y elige “Sí”. Ingresas el código de seguridad de tu token.

\*Las chequeras solicitadas por la Banca Empresas reciben hasta 25% de descuento.

Si tienes inconvenientes con la solicitud de tu chequera en tu Banca Empresas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.5 Transferencias

### [¿Cómo realizo transferencias entre mis cuentas u órdenes de ahorro en mi Banca Empresas?](#)

Para realizar transferencias entre tus cuentas, en el menú superior izquierdo, elige la opción “Transferencias internas”, luego “Entre mis cuentas”. Escoge tu empresa y las cuentas de débito (cuenta de origen) y crédito (cuenta de destino). Ingresas un concepto y el valor de la transferencia. Si deseas puedes ingresar un correo electrónico adicional. Elige “Confirmar”. Revisa los valores de tu transferencia, ingresas el token de seguridad y elige “Aceptar”.

Para realizar transferencias de Ahorro Inversión, en el menú superior izquierdo, elige la opción “Transferencias internas”, luego “Ahorro Inversión”. Escoge tu empresa y las cuentas de débito (cuenta de origen) y crédito (cuenta de ahorros para tu inversión). Ingresas un correo, concepto, plazo y el valor de la transferencia. Recuerda que el monto para tu Ahorro Inversión debe ser igual o mayor a \$20 y el plazo mayor a 30 días. Elige “Confirmar”. Revisa los valores de tu transferencia, ingresas el token de seguridad y elige “Aceptar”.

Para crear un Ahorro Meta, debes solicitarlo a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana. Para realizar transferencias de Ahorro Meta, en el menú superior izquierdo, elige la opción “Transferencias internas”, luego “Ahorro Meta”. Escoge tu empresa y las cuentas de débito (cuenta de origen) y crédito (cuenta de ahorros en donde tienes configurada tu meta). Ingresas un correo, concepto, número de solicitud de ahorro y el valor de la transferencia. Recuerda que el monto a transferir en tu Ahorro Meta debe ser igual o mayor a \$8. Elige “Confirmar”. Revisa los valores de tu transferencia, ingresas el token de seguridad y elige “Aceptar”.

\*Solo podrán realizarse transferencias entre cuentas que estén relacionadas a la empresa.

Nota: Si deseas realizar transferencias a cuentas de terceros y otros bancos, debes solicitar la activación del servicio “Pago a Terceros” de “Cash Management”, para esto debes entregar el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.

Si tienes inconvenientes para realizar transferencias internas u órdenes de ahorro, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo puedo reimprimir un comprobante de transferencias internas en mi Banca Empresas?](#)

Ingresa a tu [Banca Empresas](#), en el menú superior izquierdo, escoge la opción “Transferencias internas”, luego “Consulta de transferencias”.

Elige tu empresa. Puedes realizar tu consulta por número de comprobante o rango de fechas. Luego elige “Actualizar”. Elige el ícono  para visualizar el comprobante y escoge “Imprimir comprobante”. Si deseas imprimir el resumen de tus transferencias elige “Imprimir” o utiliza las opciones de “Exportar” a PDF, Excel o Txt.

Recuerda que puedes realizar la consulta en un rango máximo de 3 meses.

Si requieres reimprimir un comprobante SWIFT de tus transferencias al exterior da clic [aquí](#). O si necesitas reimprimir el comprobante de tus pagos locales o transferencias a terceros da clic [aquí](#).

Si tienes inconvenientes para reimprimir tus comprobantes, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext 86300 para poder ayudarte.

### [¿Se pueden hacer transferencias a otros bancos locales desde mi Banca Empresas?](#)

Para realizar transferencias a otros bancos locales, la empresa debe contratar el servicio de “Pagos a Terceros”. Para hacerlo, debes entregar el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) a tu oficial de cuenta o en la agencia más cercana.

Si tienes alguna otra duda acerca de las transferencias, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.6 Tarjetas de crédito

### ¿Cómo puedo consultar los movimientos de la tarjeta de crédito en mi Banca Empresas?

Para consultar los movimientos de la tarjeta de crédito desde tu Banca Empresas, sigue estos pasos:

1. Ingresa a tu [Banca Empresas](#) con tu usuario y contraseña.
2. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Tarjetas de crédito” y elige “Movimientos”.
3. Escoge la empresa y la tarjeta que deseas consultar.

Podrás visualizar un resumen de tus cupos, saldos, fecha de pago, puntos de tu programa de recompensas y tus movimientos. En la parte inferior izquierda puedes descargar el estado de cuenta entre los últimos 3 meses. Escoge el mes que deseas y elige “Descargar”.

#### Descarga el estado de cuenta

Septiembre



Descargar

Elige entre los últimos 3 meses

Para solicitar el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito de meses anteriores, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo consulto información de la tarjeta de crédito en mi Banca Empresas?

1. En el menú superior izquierdo de tu [Banca Empresas](#), escoge la opción “Tarjetas de crédito” y luego “Movimientos”.
2. Escoge la empresa y la tarjeta que deseas revisar. Podrás visualizar un resumen de tus cupos, saldos, fecha de pago, puntos de tu programa de recompensas y tus movimientos.

**Movimientos de Tarjeta de Crédito**  
 Accede a la información de tus Tarjetas de Crédito Corporativas.

Tu empresa: ACE SEGUROS S.A. | American Express \*\*\*\*1236 | **Vanessa Garcia**

Elige una tarjeta para realizar la consulta:

Cupo Otorgado	5,000.00	Cupo Disponible	1,579.26	Saldo Rotativo	3,420.74	Saldo Diferido	210.50
---------------	----------	-----------------	----------	----------------	----------	----------------	--------

Fecha tope de pago: 10/08/2021 | Mínimo a Pagar: 230.00 | **Pagar**

Membership Rewards: 265,714.00

Fecha	Referencia	Descripción	Valor	Saldo Diferido Actual
23/1/2020	2645647	PAGO DIRECTO PICHINCHA	\$170	\$400
23/1/2020	26754	COMPRA POS INTERNACIONAL	\$570	\$10
23/1/2020	26753	COMPRA MAESTRO LOCAL	\$580	\$20

Si tienes dudas sobre los montos que visualizas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo pagar la tarjeta de crédito desde mi Banca Empresas?

Sigue estos pasos para pagar la tarjeta de crédito:

1. En el menú superior izquierdo de tu Banca Empresas, elige la opción “Tarjetas de crédito” y luego “Pago de tarjetas”.
2. Selecciona tu empresa, la cuenta de débito y la tarjeta.
3. Puedes escoger pagar el mínimo, de contado o personalizar el valor a pagar.

**Valor del pago**

**Mínimo \$432.67** **Contado \$5036.85**

Ingresa el valor a pagar

4. Ingresa el código generado en el token de seguridad, luego elige “Aceptar”.

\*Recuerda que sólo puedes realizar pagos a tarjetas de Banco Guayaquil que pertenezcan a tu empresa.

Si tienes inconvenientes para pagar tu tarjeta, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.7 Anexos

### ¿Para qué sirve un Anexo?

Es un documento que contiene información para configurar contratos de empresas como:

- Habilitar los diferentes servicios empresariales.
- Ingresar o actualizar cupos mensuales locales y del exterior.
- Actualizar cuentas y correos electrónicos.
- Asignar servicios a los usuarios que decida la empresa para el uso de los aplicativos como: Banca Empresas, Confirming, Factoring, etc.
- Crear usuarios.
- Eliminar usuarios.
- Actualizar atribuciones de usuarios.

Si deseas realizar alguna de estas acciones, puedes descargarlo aquí: [Anexo](#)

Si tienes otras dudas acerca de cómo usar el Anexo, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 1.8 Consulta de Facturas Electrónicas

### ¿Cómo puedo revisar facturas electrónicas?

Tienes 3 opciones para revisar tus facturas electrónicas; desde la [Banca Empresas](#) o desde el correo electrónico registrado.

#### **Desde la Banca Empresas**

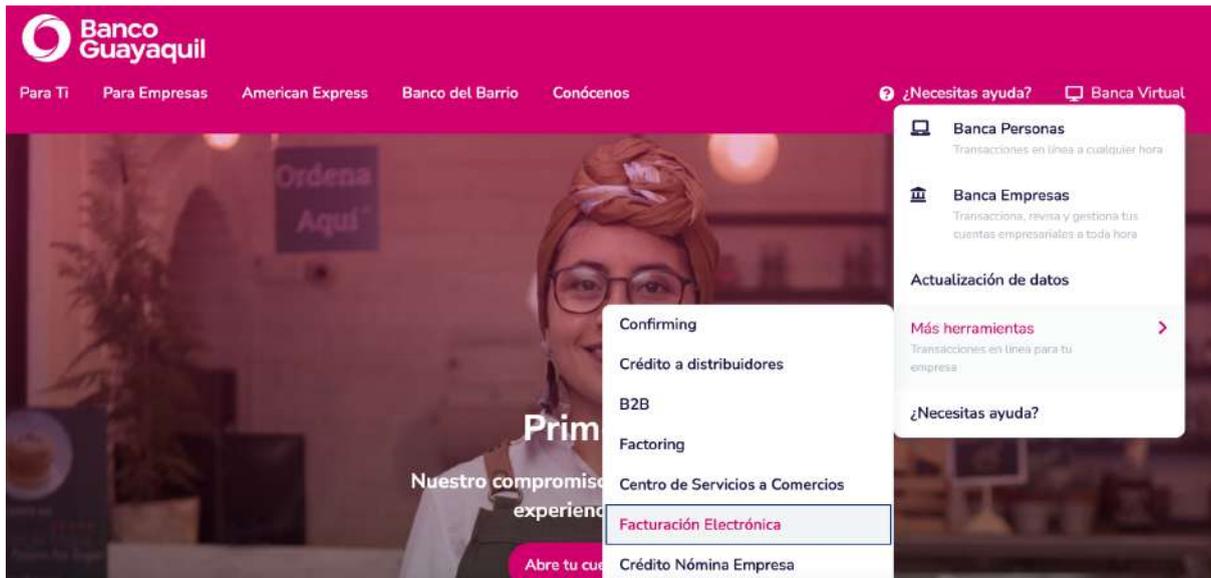
- Ingresar con tu usuario y contraseña.
- En el menú superior izquierdo de tu Banca Empresas, escoge la opción “Facturación Electrónica”.
- Elige la empresa y luego “Consultar”.
- Ingresar el tipo de comprobante, número de comprobante y rango de fechas.
- Elige “Consultar”.

#### **Desde tu correo electrónico registrado**

Las facturas electrónicas pueden llegar a un correo electrónico de la empresa. Si no las estás recibiendo, puedes solicitar a tu oficial de cuenta que actualice tu correo.

#### **Desde el portal de facturación electrónica:**

- Ingresar a [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com), en la sección derecha elige “Banca Virtual” luego “Más herramientas” y finalmente “Facturación electrónica”.



- Ingresas tu RUC y el código generado por call center, este código se encuentra en el reverso de tu estado de cuenta; si aún no lo tienes, llámanos al 3730100 opción 9.



INFORMACION DE LA FACTURA No.: 001-007-003357289

CLIENTE :  
 R.U.C. / CEDULA :  
 DIRECCION : AV INTEROCEANICA Y FRANCISCO DE

BANCO GUAYAQUIL S.A. / R.U.C.: 0990049459001  
 MATRIZ - PICHINCHA 107 Y FRANCISCO DE PAULA YCAZA

RESUMEN DE SERVICIOS	CANTIDAD	VALOR
SERVICIOS IVA 12%	68	78.51
IVA 12%		9.26
SERVICIOS IVA 0%		0.00
SERVICIOS NO OBJETO DE IVA		0.00
COMPENSACION SOLIDARIA 2%		0.00
TOTAL		87.77

Este documento no tiene validez tributaria. Para obtener el comprobante electrónico consulte al sitio web [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com) con su número generado 00003990 o clave de acceso 3107202101099004945900120010070033572899079425219

Si tienes inconvenientes con la consulta de facturas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 2 Cash Management

### ¿Cuáles son los servicios de Cash Management que puedo tener en mi Banca Empresas?

Los servicios de Cash Management de tu Banca Empresas, deben ser solicitados previamente a tu oficial de cuenta presentando el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) y estos pueden ser los siguientes:

- **Pago a terceros:** te permite realizar transferencias interbancarias y pagos a tus clientes o proveedores. Conoce más [aquí](#).

- **Nómina:** te permite realizar el pago de la nómina de tu empresa con múltiples beneficios a tus colaboradores. Conoce más [aquí](#).
- **Transferencias al exterior:** podrás realizar transferencias internacionales en dólares y en Euros, Yenes, Libras Esterlinas y Francos Suizos.
- **Recaudaciones:** optimiza los cobros de su empresa a través de un sistema en línea, ágil y seguro. Conoce más [aquí](#).

Si tienes dudas contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo cargar una orden de Cash Management en mi Banca Empresas?

Para usar tus servicios de Cash Management en la Banca Empresas, debes empezar por cargar la orden de acuerdo al servicio que requieres; esta opción te permitirá cargar los datos de manera manual o por archivo; siempre será el primer paso que debes realizar para ejecutar las transacciones que necesitas. Por ejemplo: si requieres pagar tu nómina, realizar un pago a terceros mediante transferencia interbancaria, con un pago en cheque o efectivo, etc.

Sigue estos pasos para usar tus servicios de Cash Management:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Cargar” y finalmente “Carga de órdenes”.

#### CARGA DE ÓRDENES

Empresa:	BLUETRUST S A ANDRES	Servicio:	P-PAGOS A TERCEROS
Referencia:	INGRESE UNA REFERENCIA	Banco/Cuenta:	BANCO GUAYAQUIL, CTE, 0001577204
Fecha Proceso:	01/12/2021 <small>(dd/mm/yyyy)</small>	Vencimiento:	31/12/2021 <small>(dd/mm/yyyy)</small>
		<input type="button" value="Cargar Archivo"/> <input type="button" value="Ingreso por Teclado"/>	

2. Podrás realizar la carga manual, registro por registro, o podrás realizarlo por archivo. Si deseas elige “Cargar Archivo” y escógelos desde tu computadora. Luego elige “Procesar”.

Carga de Órdenes

3. Si deseas elige “Ingreso por teclado”, completa todos los campos y escoge “Guardar”.

CARGA DE ÓRDENES - POR TECLADO

**Ingreso de Órdenes**

Código:	<input type="text" value="001"/>	Valor:	<input type="text" value="10.00"/>	Moneda:	<input type="text" value="USD"/>
Forma de Pago:	<input type="text" value="CREDITO A CUENTA"/>	Banco/Cooperativa:	<input type="text" value="BANCO GUAYAQUIL"/>		
Tipo de Cuenta:	<input type="text" value="CUENTA AHORROS"/>	Número Cuenta:	<input type="text" value="28194077"/>		
Tipo Identificación:	<input type="text" value="CEDULA"/>	Identificación:	<input type="text" value="0930878020"/>		
Beneficiario:	<input type="text" value="BRYAN"/>				
Referencia:	<input type="text" value="PAGO"/>				
Número Comprobante:	<input type="text" value="001"/>				
Ciudad:	<input type="text" value="GUAYAQUIL"/>				
Teléfono:	<input type="text" value="0959121188"/>				
		Mail:	<input type="text" value="bquiroz@aol.com"/>		
		Referencia Adicional:	<input type="text" value="REFERENCIA"/>		
		Localidad:	<input type="text" value="GUAYAQUIL"/>		
		Dirección:	<input type="text" value="SUR CENTRO"/>		

4. Elige los íconos de editar o borrar para administrar tus órdenes.

CARGA DE ÓRDENES - POR TECLADO

Filtro

CARGA \$ RÁPIDA \$											
Código	Valor	Moneda	Forma Pago	Banco	Tipo Cuenta	Número Cuenta	Tipo Identificación	Identificación	Beneficiario	Referencia	
001	\$10.00	USD	CREDITO A CUENTA	BANCO GUAYAQUIL	CUENTA AHORROS	28194077	CÉDULA	0930878020	BRYAN	PAGO	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/>

5. Completa la información solicitada y ten en cuenta estas recomendaciones a la hora de ingresar tus órdenes de pago:

- Asegúrate de que el campo “Referencia” esté lleno ya que es mandatorio, úsalo para identificar ese pago en un futuro.
- El campo “Código” puedes usarlo para identificar al beneficiario, ingresa la cédula, ruc, pasaporte o algún número que te ayude a identificarlo después.
- El campo “Forma de pago” elige de qué forma debemos procesar ese pago, aquí te detallamos las opciones:
  - Crédito en cuenta: significa que realizarás una transferencia a ese beneficiario a su cuenta bancaria, debes elegir el banco, el tipo de cuenta e ingresar el número.
  - Efectivo o cheque: significa que el beneficiario deberá acercarse a una agencia de Banco Guayaquil con su identificación para recibir en efectivo o cheque el valor que está definiendo.

También puedes ingresar pagos de forma masiva, por medio de un archivo, para esto, elige la forma de ingreso por archivo, cárgalo y revisa que todos los registros se hayan subido correctamente. Si deseas conocer cómo realizar los diferentes archivos, puedes descargar las guías de elaboración de archivos aquí:

- [Guía para elaboración de archivo de pagos](#)

- [Guía para elaboración de archivo de pagos nómina](#)

Una vez que se haya cargado el archivo elige “Revisar” para consultar el resultado de la carga. Recuerda que luego de realizar la carga, se necesita aprobar la orden para que sea procesada.

Si tienes inconvenientes para cargar una orden, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo puedo revocar órdenes de Cash Management en mi Banca Empresas?](#)

Para revocar órdenes de Cash Management, sigue estos pasos:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Revocar”, finalmente “Revocar órdenes”.
2. Escoge la empresa y servicio de la orden que deseas revocar. Luego elige “Buscar”. Se presentarán las órdenes cargadas sin procesar. Recuerda que puedes revocar una orden o un registro dentro de la orden.
3. Marca las órdenes que desees revocar y selecciona “Revocar”.

Si deseas revocar un registro, sigue los siguientes pasos:

1. Escoge la orden y aparecerán todos los registros.
2. Selecciona el registro que deseas revocar y elige “Revocar”.
3. Aparecerá un mensaje de confirmación.

Recuerda que no puedes revocar órdenes aprobadas, solo se pueden revocar los registros pendientes de forma individual siempre y cuando la forma de pago sea en cheque o en efectivo.

Si tienes inconvenientes para revocar una orden, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo aprobar una orden de Cash Management en mi Banca Empresas?

Sigue estos pasos para aprobar una orden de Cash Management:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Aprobar”.
2. Selecciona el servicio de la orden que deseas aprobar y elige “Buscar”, se presentarán las órdenes ingresadas. Si deseas revisar el detalle de cada registro da clic en el número de la orden.
3. Escoge la orden que deseas aprobar e ingresa el código generado por tu token de seguridad. Elige “Aceptar” y aparecerá un mensaje de confirmación.

Si tienes inconvenientes para revocar una orden, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo incluir o eliminar firmas o usuarios para los servicios de Cash Management en mi Banca Empresas?

Para incluir o eliminar firmas o usuarios, debes completar y actualizar las reglas de aprobación en el [Anexo 1: Solicitud de Servicios y Usuarios](#) y entregarlo a tu oficial de cuenta o en agencia más cercana.

Si tienes inconvenientes para revocar una orden, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué hago cuando vence una orden y aún no ha sido procesada?

Puedes cargar una nueva orden o realizar la extensión de la vigencia de la orden en la opción “Cambio Estado Orden”, conoce el paso a paso [aquí](#).

Si tienes inconvenientes para realizar esta actualización, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Qué significa cada estatus de las transferencias de Cash Management en mi Banca Empresas?

Las transferencias pueden tener los siguientes estados:

- **Proceso OK** = El crédito está realizado.
- **Tránsito en BCE** = La transferencia fue enviada al Banco Central para que realice la transferencia en el banco beneficiario.
- **Pendiente** = Transferencia pendiente de envío.

Si tienes inconvenientes con tus transferencias, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Hasta qué hora puedo cargar una orden de Cash Management para que sea acreditada en línea?

Las órdenes de pagos de Cash Management pueden ser cargadas en tu Banca Empresas 24/7, y se procesarán en el siguiente horario: de lunes a domingo desde 7:00 hasta las 20:00.

- Las órdenes de pagos a cuentas de Banco Guayaquil que sean aprobadas durante este horario se acreditarán el mismo día.
- Las transferencias a cuentas en otros bancos locales se procesarán el mismo día, siempre que sean aprobadas de lunes a viernes hasta las 16:00. Luego de este horario, se acreditarán al siguiente día laboral hábil.

Si tienes inconvenientes con tus órdenes de Cash Management, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Cómo puedo cambiar la fecha de vencimiento de una orden de Cash Management en mi Banca Empresas?

Sigue estos pasos para cambiar la fecha de vencimiento de una orden de Cash Management:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Procesos”, finalmente “Cambia Estado Sobre”.
2. Selecciona la empresa, servicio y rango de fechas, luego elige “Procesar”.
3. Aparecerán todas las órdenes según la información especificada. Elige el ícono de editar.

### Cambia Estado Sobre - Ítems

Empresa	ID orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence (dd/mm/yyyy)	Ítems	Valor	Estado	Aprobaciones	Procesado por
EASYSOFT S A	<a href="#">18186214</a>	AHO 0028951332	prueba	02/07/2019	07/07/2019	1	\$0.10	ACTIVO	<a href="#">APROBACIONES</a>	
EASYSOFT S A	<a href="#">19201015</a>	AHO 0028951332	carga prueba	02/07/2019	07/07/2019	1	\$0.10	ACTIVO	<a href="#">APROBACIONES</a>	
EASYSOFT S A	<a href="#">19419358</a>	AHO 0028951332	prueba capacitacion	08/07/2019	13/07/2019	3	\$0.03	ELIMINADO	<a href="#">APROBACIONES</a>	
EASYSOFT S A	<a href="#">18458714</a>	AHO 0028951332	prueba plantilla nueva	09/07/2019	14/07/2019	3	\$2.65	ELIMINADO	<a href="#">APROBACIONES</a>	
EASYSOFT S A	<a href="#">19459794</a>	AHO 0028951332	plantilla validacion	09/07/2019	14/07/2019	3	\$2.79	PROCESADO	<a href="#">APROBACIONES</a>	

4. Actualiza la fecha de vencimiento y elige “Guardar”.

### Cambia Estado Sobre - Ítems

**Estado de Sobre**

Empresa:	EASYSOFT S A	ID orden:	18186214
Cuenta:	AHO 0028951332	Referencia:	PRUEBA
Inicio:	02/07/2019	Vence:	07/07/2019 
Ítems:	1	Valor:	0.1
Estado:	ACTIVO	Procesado por:	NINGUNO

Si tienes inconvenientes con tus órdenes de Cash Management, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo eliminar órdenes de Cash Management en mi Banca Empresas?

Para eliminar órdenes de Cash Management sigue estos pasos:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Eliminar”, finalmente “Eliminar Órdenes”.
2. Selecciona el servicio de la orden que deseas eliminar y elige “Buscar”.

Se presentarán las órdenes cargadas sin aprobación. Recuerda que **no es posible eliminar órdenes procesadas**.

3. Marca las órdenes que desees eliminar y elige “Eliminar”, inmediatamente aparecerá un mensaje de confirmación.

Si tienes inconvenientes con tus órdenes de Cash Management, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo realizar una consulta de órdenes de Cash Management en mi Banca Empresas?

Sigue estos pasos para consultar órdenes de Cash Management:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Consultar” y finalmente “Consulta Órdenes”.
2. Escoge la empresa, servicio, rango de fechas y elige “Consultar”. Recuerda que puedes realizar la consulta máximo de 3 meses atrás.

Aparecerán las órdenes a consultar según la información seleccionada.

CONSULTA ORDENES

Filtro EXCEL PDF TXT

DETALLE ÓRDENES												
Empresa	ID orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence	Items	Valor	Aprobaciones	Estado	Archivo carga		
EASYSOFT S A	56783181	AHO 0028951332	prueba.sh	13/04/2021	18/04/2021	1	\$295.00	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210413_01.TXT		
EASYSOFT S A	56644674	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	4	\$13.810.40	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_01.bc		
EASYSOFT S A	56645350	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	3	\$2.938.35	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_02.bc		
EASYSOFT S A	56645697	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	2	\$855.74	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_03.bc		
EASYSOFT S A	56645782	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	2	\$13.879.26	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_04.bc		
EASYSOFT S A	56646540	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	4	\$13.810.40	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_05.bc		
EASYSOFT S A	56647025	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	3	\$2.938.35	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_06.bc		
EASYSOFT S A	56647155	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	2	\$855.74	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_07.bc		
EASYSOFT S A	56647254	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	2	\$13.879.26	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_08.bc		
EASYSOFT S A	56647782	AHO 0028951332	PRUEBA	22/04/2021	27/04/2021	2	\$13.879.26	APROBACIONES	ACTIVO	PAGOS_MULTICASH_20210422_09.bc		

Si no encuentras una orden o tienes dudas sobre la información que visualizas en una orden, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

En esta opción podrás reimprimir los respaldos de tus pagos o transferencias a terceros.

Si tienes inconvenientes con tus órdenes de Cash Management, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Por qué no le aparece al aprobador la orden de Cash Management que cargué en mi Banca Empresas?

Esto ocurre cuando el monto de la orden supera el límite asignado al usuario aprobador.

Puedes revisar los montos de aprobación por cada usuario con perfil de aprobador de la siguiente manera:

1. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Consulta” y finalmente “Atribuciones usuarios”.
2. Escoge la empresa, el servicio, escribe el usuario a consultar y elige “Buscar”.

3. Revisa la letra que aparece en la columna “Firmas”.

**CONSULTA ATRIBUCIONES DE USUARIOS**

Nombre	Usuario	Identificación	Estado	Grupo	Grupo Financiero	Perfil	Niveles	Firmas
DAVID FLORES	DAVID FLORES	0918094540	Habilitado	1791821580001	EASYSOFT S A	cash bv 6_MD		A
DAVID FLORES	DAVID FLORES 1	0918094540	Habilitado	1791821580001	EASYSOFT S A	CNB Operator Pruebas	1	A

- Regresa a la pantalla “Atribuciones Usuarios”, escoge la empresa y servicio.
- Selecciona “Consulta contrato” y podrás visualizar el monto para operar, según la Condición de pago. En este caso, se debe tomar en cuenta la fila que incluye la condición de pago A.

**Atribuciones Usuarios**

Empresa:       Servicio:   
 Usuario:       Identificación:   
 Nombre:      

les de monto

MONTO PARA OPERAR CON EL PRESENTE CONTRATO			
Rango inicial		Rango final	Condición pago
	\$0.01	\$9,999,999,999.00	A
	\$0.00	\$9,999,999,999.00	B

Si tienes inconvenientes con tus órdenes de Cash Management, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

**¿Por qué el estado de una carga de orden de Cash Management se muestra como inválido? ¿Cómo lo soluciono?**

Este error se presenta cuando en el archivo, la información no está de acuerdo a la estructura correcta.

Para solucionarlo, revisa estos pasos:

- Debes seleccionar el “Número de envío”.

RESULTADO ENVÍO										
Número envío	Referencia	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Ítems enviados	Ítems recibidos	Valor ítems enviados	Valor ítems recibidos	Archivo de la carga	Usuario de la carga	Estado del envío
17536174	PRUEBA	15/08/2019	14/10/2019	217	0	\$0.00	\$0.00	NDE20190815ZE_01.txt	DAVID FLORES	INVALIDO

- Se presentará el detalle de los errores encontrados en el archivo así podrás corregirlo y cargarlo de nuevo.

Regresar

RESULTADO ENVÍO		
Número Envío	Línea	Resultado
17536174	1	El Campo PERIODO es Obligatorio e inicia en la posición [81] pero la línea es de menor longitud.
17536174	2	El Campo PERIODO es Obligatorio e inicia en la posición [81] pero la línea es de menor longitud.

Si a pesar de esto sigues presentando inconvenientes para cargar el archivo, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Puedo programar que una orden de Cash Management sea procesada un día diferente al día que será aprobada en mi Banca Empresas?

Sí. Cuando realizas la carga de la orden de Cash Management, asegúrate de ingresar la fecha futura en el campo "Fecha inicio". De esta forma la orden, aunque esté aprobada, no será procesada inmediatamente sino en el día fijado.

Si el día fijado es un día no laborable o feriado, la orden se procesará el siguiente día hábil.

Si tienes inconvenientes para realizar esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta, llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Por qué cuando realizo la carga de un archivo de Cash Management recibo un mensaje de error?

Si el mensaje de error es "Se realizó la carga de un archivo con el mismo nombre el día de hoy, verifica si está duplicando el envío del archivo", este se presenta cuando en el mismo día se usa la misma secuencia de archivo. Por ejemplo, si el 14 de noviembre realizaste una carga usando el archivo "PAGOS\_CASH\_20191114\_01", para realizar la otra carga debes usar el "PAGOS\_ICASH\_20191114\_02"; y así sucesivamente.

Si el mensaje de error es "Longitud de nombre de archivo incorrecto", significa que el archivo que estás cargando tiene un nombre distinto al establecido. Verifica que el nombre del archivo coincida con el servicio a utilizar.

Si tienes algún inconveniente para cargar un archivo, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 2.1 Transferencias al exterior

### ¿Cuáles son los tipos de monedas con las que puedo hacer transferencias al exterior en mi Banca Empresas?

Podrás realizar transferencias en la moneda local, el Dólar Americano, y en otras monedas como Euros, Yenes, Libras Esterlinas y Francos Suizos.

Si tienes algún inconveniente para realizar transferencias al exterior, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo ingreso una orden para una transferencia al exterior en mi Banca Empresas?

Para realizar una nueva transferencia al exterior, debes cargar una orden que debe ser autorizada por un usuario aprobador.

Si quieres conocer el paso a paso del ingreso de la orden, descarga el manual de uso [aquí](#).

Si tienes algún inconveniente para realizar transferencias al exterior, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Qué tipo de cambio se aplica para las transferencias al exterior en otras monedas?

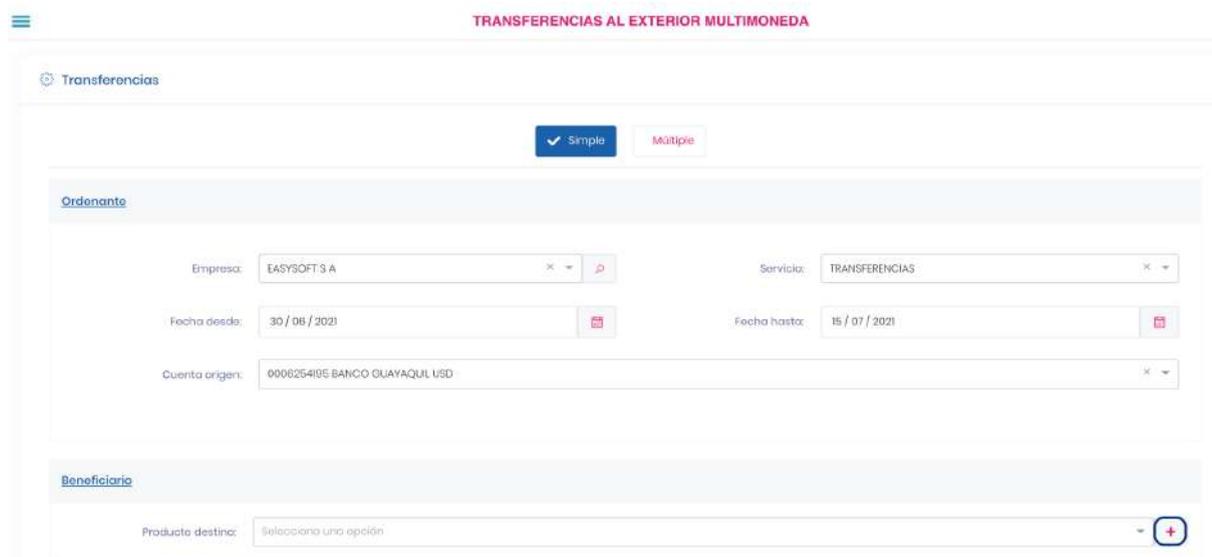
El tipo de cambio que se aplica es el que corresponda al día en curso según los tableros de cotización.

Si tienes algún inconveniente para realizar transferencias al exterior, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Cómo registro un beneficiario para realizar transferencias al exterior en mi Banca Empresas?

Existen 3 formas de registrar un beneficiario:

1. En la opción del menú, selecciona **Cash Management - Cargar Transferencias al Exterior Multimonedada**. Luego, elige el signo + para agregar un nuevo beneficiario. Llena toda la información de tu nuevo beneficiario.



**TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR MULTIMONEDA**

Transferencias

Simple Múltiple

**Ordenante**

Empresa: EASYSOFT S A Servicio: TRANSFERENCIAS

Fecha desde: 30 / 08 / 2021 Fecha hasta: 15 / 07 / 2021

Cuenta origen: 0006254065 BANCO GUAYAQUIL USD

**Beneficiario**

Producto destino: Selecciona una opción

2. En la opción del menú, selecciona **Cash Management - Cargar - Beneficiarios Transferencias al Exterior**. Podrás crear nuevos beneficiarios de manera individual eligiendo la opción "Ingresar" o por archivo con la opción "Cargar".

Si necesitas realizar el ingreso de varios beneficiarios por archivo, recuerda que el archivo debe tener el formato .txt con el nombre: BENEFICIARIO\_AAAAMMDD\_NN.TXT. Por ejemplo: BENEFICIARIO\_20220204\_01.TXT tomando en cuenta los siguientes campos:

\*BENEFICIARIO\_20220204\_01: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

P25118739444 NATADVANTA SEED INTERNATIONAL LES CASCADES EDITH CAVELL STREET L ARGENTINA BUENOS AIRES 024662666

FORMATO DE ARCHIVO			
CARGA MASIVA DE BENEFICIARIOS			
Nombre de Campo	Tipo	Longitud	Observación
Tipo Identificación	X	1	<b>Campo obligatorio:</b>  R = RUC  P = PASAPORTE  O = OTROS  I = IDENTIFICACIÓN EXTRANJERA  C = CÉDULA N=NINGUNA
Código Beneficiario	9	13	<b>Campo obligatorio:</b>  Ruc/Cédula del Proveedor. Si el tipo de identificación es Ninguna debe colocar 0
Tipo Persona	X	3	<b>Campo obligatorio:</b>  NAT=Natural  JUR=Jurídica NIN=Ninguna
Nombre	X	70	<b>Campo obligatorio:</b>  Nombre del beneficiario
Dirección	X	50	<b>Campo obligatorio:</b>  Dirección del proveedor
País	X	25	<b>Campo obligatorio:</b>  País de proveedor

Ciudad	X	20	<b>Campo obligatorio:</b> Ciudad de proveedor
Teléfono1	9	10	<b>Campo obligatorio:</b> Número de teléfono 1
Teléfono2	9	10	<b>Campo opcional:</b> Número de teléfono 2
Teléfono3	9	10	<b>Campo opcional:</b> Número de teléfono 3
Teléfono Celular	9	10	<b>Campo opcional:</b> Número de celular del proveedor
Email	x	30	<b>Campo obligatorio:</b> Dirección de correo electrónico
Contacto	X	30	<b>Campo opcional:</b> Nombre de contacto de la empresa proveedor
Tipo cuenta	X	3	<b>Campo obligatorio:</b> CTE=Corriente AHO=Ahorro NIN=Ninguna
Número de Cuenta	N	30	<b>Campo obligatorio:</b> Número de cuenta para crédito a cuenta
Banco Beneficiario	N	15	<b>Campo obligatorio:</b> Código banco del beneficiario.  Para Bancos del exterior va el código Internacional del Banco. Ej. WELLS FARGO BANK, N.A.(FORMERLY KNOWN AS WACHOVIA) - PNBpus3nnyC
Banco Intermediario	N	15	<b>Campo opcional:</b> Código banco del beneficiario.

			Para Bancos del exterior va el código Internacional del Banco. Ej. WELLS FARGO BANK, N.A.(FORMERLY KNOWN AS WACHOVIA) - PNBpus3nnyC
Monto Máximo	N	12 (10 enteros 2 decimales)	<b>Campo obligatorio:</b>  Valor que se desea controlar como Monto máximo de transferencia para el beneficiario. En caso de tener el campo CONTROL DE MONTO = 1 el MONTO MÁXIMO debe ser mayor a 0. Ej: 000000200000
Acción	9	1	<b>Campo obligatorio:</b>  1 =Adicionar  2 =Actualizar  3 =Eliminar
<b>Longitud de Detalle</b>		<b>361</b>	<b>Bytes</b>

3. En la opción del menú, elige **Cash Management - Actualizar - Beneficiarios de Transferencias al Exterior**. Podrás crear, editar o eliminar los beneficiarios de acuerdo a lo que necesites.

Si tienes algún inconveniente para cargar beneficiarios, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Cómo elimino un beneficiario de transferencias al exterior en mi Banca Empresas?

Para eliminar uno o varios beneficiarios de transferencias al exterior, selecciona **Cash Management - Actualizar - Beneficiarios de Transferencias al Exterior**, elige el servicio y busca por nombre, cuenta, identificación o alias. Luego, escoge los registros que deseas eliminar con un clic en la casilla, y selecciona eliminar.

**BENEFICIARIOS DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR**

Empresa:  x ↕

Nombre:

Cuenta/Código IBAN:

Estado:  x ↕

Servicio:  x ↕

Identificación:

Alias:

Buscar

---

**Mantenimiento de beneficiarios** Nuevo Eliminar ↓

Buscar 🔍

Filtrar entre las columnas de la tabla.

<input type="checkbox"/>	Empresa	Cuenta	Beneficiario	Persona	Identificación	Código Banco	Nombre Banco
<input checked="" type="checkbox"/>	EASYSOFT S.A	CTE - 951008126024	AGATHA FLORENCIA ROBLER	NATURAL	AA88088888	AGRUYMM	CREDIT URUGUAY BANCO S.A. >

Si tienes algún inconveniente para eliminar beneficiarios, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Cómo puedo modificar los datos de un beneficiario registrado para transferencias al exterior en mi Banca Empresas?

Para modificar los datos de un beneficiario registrado para transferencias al exterior sigue estos pasos:

- Ingresa a la opción **Cash Management - Actualizar - Actualizar beneficiarios de transferencias al exterior**.

**BENEFICIARIOS DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR**

Empresa:  x ↕

Nombre:

Cuenta/Código IBAN:

Estado:  x ↕

Servicio:  x ↕

Identificación:

Alias:

- Busca el beneficiario que necesitas editar con la opción "Buscar" o filtra por nombre, identificación, alias o cuenta.
- Elige el beneficiario a modificar con un clic en el ícono ➤ al final de la fila de datos y luego escoge la opción de editar.

**Buscar**

Mantenimiento de beneficiarios Nuevo Eliminar ↓

Buscar

Filtros entre las columnas de la tabla

<input type="checkbox"/>	Empresa	Cuenta	Beneficiario	Persona	Identificación	Código Banco	Nombre Banco
<input type="checkbox"/>	EASYSOFT S.A.	CTE - 485007643133	ALPHA TECHNOLOGIES	JURIDICA	0271523352	011000138	BANK OF AMERICA N.A.

**Región Banco:**

**Forma Pago:** DEBITO EN CUENTA

**Alias:** ALPHA

**Dirección beneficiario:** DECIMA DE LA ALBORADA

**Ciudad beneficiario:** VIRGINIA

**País beneficiario:** HENRICO

**Teléfono:** 0981013492

**Email:** MDUENAS@BANCOGUAYAQUIL.COM

**Control Monto:** SI

**Monto Máximo:** 500,000.00

**Código Banco Intermediario:**

**Nombre Banco Intermediario:**

**Estado:** ACTIVO

**Acciones:** 

- Finalmente, realiza la modificación que necesitas y elige agregar.

Si tienes algún inconveniente para modificar beneficiarios, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

## [¿Cómo puedo realizar transferencias al exterior con exoneración de ISD en mi Banca Empresas?](#)

Para realizar una transferencia con exoneración del ISD, elige **Cash Management - Carga - Transferencias al Exterior Multimonedas**. Llena todos los campos para completar tu transferencia y al final, encontrarás la sección Exoneraciones; elige Aplica exoneración, detalla el concepto, motivo económico y el número de formulario de exoneración con el serial del SRI. Recuerda que debes cargar los soportes de la exoneración.

TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR MULTIMONEDA

Datos swift cash

Facturas (inv):

Gastos envío: SHA

**Exoneraciones**

Aplica exoneración

Concepto: Capital e intereses a inversionistas del exterior por de... x

Motivo económica: 415 - Rendimiento de inversiones financieras x

Formulario exoneración:

¡Arrastre sus archivos aquí o dé "click" sobre el cuadro marcado!

La información que debe ingresarse o adjuntarse para exoneración de ISD se puede descargar [aquí](#)

Procesar

Recuerda que cada quincena se aplicará la exoneración de hasta 3 salarios mínimos vitales generales según lo autorizado por el organismo de control. Podrás aplicar a exoneraciones adicionales siempre y cuando cumplas con los documentos exigibles.

No olvides que, si envías hasta \$1.275,00 (tres Salarios Básicos Unificados) quincenales, quedarás exento de pagar el ISD, lo que el sistema identificará automáticamente, por lo que no deberás seleccionar la opción "Aplica exoneración". Sí deberás pagar este impuesto del excedente.

Banco Guayaquil no se responsabiliza por la demora o devolución de la(s) transferencia(s) enviada(s) a consecuencia de las instrucciones erradas que hayan sido ingresadas por el solicitante.

Si tienes algún inconveniente para realizar transferencias con exoneración del ISD, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### [¿En dónde puedo encontrar los requisitos para cargar los documentos de exoneración del ISD?](#)

Si has elegido realizar una transferencia al exterior con exoneración de ISD, podrás encontrar la información sobre lo que debes adjuntar como soporte de esta exoneración en la opción **Cash Management - Carga - Transferencias al Exterior Multimonedas** al final del formulario, debajo del espacio para cargar los archivos.

**TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR MULTIMONEDA**

---

**Datos swift cash**

Facturas (inv):

Gastos envío:

**Exoneraciones**

Aplica exoneración

Concepto:

Motivo económica:

Formulario exoneración:

¡Arrastre sus archivos aquí o dé "click" sobre el cuadro marcado!

La información que debe ingresarse o adjuntarse para exoneración de ISD se puede descargar [aquí](#)

Si tienes algún inconveniente para consultar la información de los soportes de tu exoneración, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Hasta cuántos archivos puedo cargar como soportes de la exoneración del ISD?

Puedes cargar un máximo de 8 archivos, con un peso que no supere los 2 megas (MB). Recuerda que los nombres de tus archivos deben tener solo letras y números, sin caracteres especiales. Los formatos aceptados son: pdf, jpg, jpeg y bmp.

Si tienes algún inconveniente para realizar la carga de tus soportes, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Se debe aprobar una transferencia con exoneración del ISD?

La orden de una transferencia con exoneración del ISD requiere de una revisión especial. Por tanto, una vez ingresada, deberás aprobar la orden y esta quedará con estado PENDIENTE EXONERACIÓN; una vez el área correspondiente valide que la documentación de soporte es correcta, la orden se procesará inmediatamente. En caso de que la información sea inválida o exista algún error, la orden quedará como NEGADA para que puedas corregir los documentos y procesarla de nuevo.

Si tienes algún inconveniente para realizar una transferencia con exoneración, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Cómo puedo saber si mi orden de transferencia al exterior con exoneración del ISD fue negada?

Puedes verificar el estado en la opción **Cash Management - Consultar - Consulta órdenes**. Aquí aparecerá el estado de la orden. Además, en la opción **Cash Management - Consultar - Consulta de transferencias** puedes conocer el motivo de la negación, en el campo descripción.

Si tienes algún inconveniente para realizar transferencias al exterior, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### ¿Existe restricción de horario para realizar una transferencia al exterior en una moneda diferente al dólar?

El servicio de transferencias al exterior, procesa las transacciones de lunes a viernes en los siguientes horarios:

- Las transferencias al exterior en dólares se procesan desde las 7h00 hasta las 20h30.
- Las transferencias al exterior en otras monedas se procesan hasta las 18h00 y tendrán vigencia el mismo día de la carga, de lunes a viernes en días hábiles.

Recuerda que existe diferencia horaria con otros países del continente y el resto del mundo, por lo que van a influir en la fecha para el beneficiario final.

Si realizas el ingreso de tus transferencias al exterior hasta las 14h30 se enviarán el mismo día, después de este horario serán enviadas al siguiente día hábil.

Si tienes algún inconveniente para realizar una transferencia al exterior, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### En caso de no tener el número de identificación para registrar un beneficiario de transferencias al exterior ¿Qué debo hacer?

Puedes elegir la opción “ninguna” tanto para persona como para tipo de identificación.

**BENEFICIARIOS DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR**

Forma de pago: SWIFT EXTERIOR x v Tipo de cuenta: AHORRO x v

Cuenta/Código IBAN: Moneda de la cuenta: USD-Dólares x v

Banco intermediario: NO x v

**Datos generales**

Persona: NINGUNA x v

Tipo identificación: NINGUNA x v Número identificación:

Nombre:

Alias beneficiario:

Direcciones

De igual forma, en caso de no conocer el tipo de persona y tener el número de identificación, puedes elegir en persona, la opción “Ninguna” y la identificación que tengas, sea cédula, identificación extranjera, ninguna, otro, pasaporte, ruc, etc.

**BENEFICIARIOS DE TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR**

**Datos de la transacción**

Forma de pago: SWIFT EXTERIOR x v Tipo de cuenta: AHORRO x v

Cuenta/Código IBAN: Moneda de la cuenta: USD-Dólares x v

Banco intermediario: NO x v

**Datos generales**

Persona: NINGUNA x v

Tipo identificación: NINGUNA x v Número identificación:

Nombre:

Alias beneficiario:

Si tienes algún inconveniente para realizar transferencias al exterior, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

## [¿Cómo obtengo el comprobante Swift de la transferencia realizada en mi Banca Empresas?](#)

El comprobante Swift llegará como respaldo de la transacción al correo del usuario que ingresó la orden y al correo del beneficiario que fue registrado previamente en su creación. Este envío se realizará una vez aprobada y ejecutada la orden.

Formulario de Beneficiarios de Transferencias al Exterior. El formulario contiene los siguientes campos:

- Ciudad:
- País:
- Teléfono:
- Email:

Datos adicionales:

- Control de monto:
- Monto máximo:
- Estado:
- Tipo de ingreso:

Enviar notificación al usuario

Botones:

Si tienes algún inconveniente para obtener tu comprobante Swift, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

## [¿Cómo evitar errores al registrar la cuenta/código IBAN en mi Banca Empresas?](#)

Cuando crees un beneficiario para transferencias al exterior, ten en consideración que la cuenta o código IBAN deben tener únicamente letras y/o números. Evita colocar espacios, pues estos podrían generar errores.

Si tienes algún inconveniente para registrar la cuenta/código IBAN, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

## ¿Cómo imprimo el comprobante de transacción o SWIFT de una transferencia al exterior en mi Banca Empresas?

Para acceder a tu comprobante Swift, dirígete a la opción del menú **Cash Management - Consultar - Consulta órdenes**. Elige la opción “Transferencias” en Servicio y selecciona los filtros de tu consulta. Elige el nombre de la empresa que corresponde al registro del que deseas imprimir tu comprobante.

**CONSULTA ORDENES**

<p><b>Empresa:</b> <input type="text" value="EASYSOFT S A"/></p> <p><b>Fecha desde:</b> <input type="text" value="01/06/2021"/> (dd/mm/yyyy)</p> <p><b>Estado orden:</b> <input type="text" value="TODAS"/></p> <p><b>ID Orden:</b> <input type="text" value="INGRESE UN NÚMERO DE ORDEN"/></p> <p><b>Paginado:</b> <input type="text" value="10"/></p>	<p><b>Servicio:</b> <input type="text" value="P-TRANSFERENCIAS"/></p> <p><b>Fecha hasta:</b> <input type="text" value="01/07/2021"/> (dd/mm/yyyy)</p> <p><b>Ordenado por:</b> <input type="text" value="Fecha_Creacion"/></p> <p><b>Referencia:</b> <input type="text" value="INGRESE UNA REFERENCIA"/></p>
---	---

Filtro A EXCEL PDF TXT

DETALLE ÓRDENES											
Empresa	ID orden	Cuenta	Referencia	Inicio	Vence	Ítems	Valor	Aprobaciones	Estado	Archivo carga	
EASYSOFT S A	59962482	AHO 0028951332	ref uno	01/06/2021	01/06/2021	1	\$12.90	APROBACIONES	ELIMINADO	TRANSFERENCIA	
EASYSOFT S A	59963285	AHO 0028951332	ref dos	01/06/2021	01/06/2021	1	\$10.00	APROBACIONES	ELIMINADO	TRANSFERENCIA	
EASYSOFT S A	60668431	CTE 0006254195	6990	08/06/2021	23/06/2021	1	\$1.00	APROBACIONES	ELIMINADO	TRANSFERENCIA	
EASYSOFT S A	60668479	AHO 0028951332	6990_890	08/06/2021	23/06/2021	1	\$1.10	APROBACIONES	NEGADO	TRANSFERENCIA	
<b>EASYSOFT S A</b>	<b>60668547</b>	<b>AHO 0028951332</b>	<b>6990</b>	08/06/2021	23/06/2021	1	\$1.00	APROBACIONES	PROCESADO	TRANSFERENCIA	
EASYSOFT S A	61475865	AHO 0028951332	6990	17/06/2021	02/07/2021	1	\$1.00	APROBACIONES	ACTIVO	TRANSFERENCIA	
EASYSOFT S A	61475994	AHO 0028951332	6990_6900	17/06/2021	02/07/2021	1	\$1.10	APROBACIONES	ACTIVO	TRANSFERENCIA	

< 1 >

Luego, elige el número de ítem.

**ORDEN - 60668547 - DETALLE**

Item	Fec.Proceso	País	Banco	F.Pago	Cuenta	Código	Num.Identif.	Referencia	Valor	Moneda	Estado	Saldo	Descripción	Referencia adicional	Número Comprobante	Moneda Destino	Valor Destino	Tipo Cambio
<b>837529920</b>	09/06/2021		CITIZENS & NORTHERN BANK	CTA	AHO/383838383	383838383	2939330399	CRISTIAN BRIONES PRUEBA PASO PRODUCCION	\$1.00	USD	PROCESO OK	\$0.00	pago	LINK/SWIFT		USD	1.00	1.0000

< 1 >

Finalmente elige imprimir.

Banca Empresas

Comprobante de Transferencia SWIFT

MESSAGE HEADER AND STATUS INFORMATION(Mensaje de cabecera y estatus de información)	
MT 103F Giro Nuevo Formato	
User Key:	CM00837528920
PRI(Prioridad): Normal POE: No: USER(Usuario): CASHMANG DEPT(Agencia): 001	
SENDER(Envía):	GUAYCEEG
RECEIVER(Recibe):	PNBPUS3NNYC
NOTE(Observaciones):	
20 TRANSACTION REFERENCE NUMBER(Número de Referencia de la Transacción)	
REFERENCE(Referencia):	CM837528920
23B(Código Operación Bancaria)	
CODE(Código de Instrucción):	CRED
32A VALUATE DATE, CURRENCY CODE, AMOUNT(Fecha Valor, Código de Moneda, Valor)	
VALUE DATE(Fecha Valor):	2021-06-08
CURRENCY CODE(Moneda):	USD
AMOUNT(Valor):	1.00
50K ORDERING CUSTOMER(Cliente Ordenante)	
Línea 1:	-----
Línea 2:	EASYSOFT S A
56A INTERMEDIARY INSTITUTION (Banco Intermediario donde el banco beneficiario mantiene cuenta)	
Línea 1:	GUAYPAPA
57A ACCOUNT WIHT INSTITUTION (Banco donde el Beneficiario desea recibir los fondos)	
Línea 1:	/FW031308302
Línea 2:	CITIZENS & NORTHERN BANK
59 BENEFICIARY CUSTUMER (Cliente Beneficiario)	
OPTIONAL ACCOUNT LINE (Optional No cta):	383838383
Línea 1:	CRISTIAN BRIONES PRUEBA PASO PRODUCCION
Línea 2:	ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
Línea 3:	WELLSBORO, ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
70 DETAIL 8 PAGE (Detalle Pago)	
Detalle 1:	/RFB/pago/INV/pago
71A DETAIL 8 OF CHARGE 8 (Detalle del Cargo)	
Detalle de cargo:	SHA
5: TRAILER	
Estatus de la Transferencia:	PROCESO OK

Imprimir

Si tienes algún inconveniente para imprimir el comprobante, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para ayudarte.

### 3 Token de Seguridad

#### [¿Cómo puedo activar mi Token Virtual?](#)

Para activar tu token, sigue los pasos a continuación o descarga el manual de uso [aquí](#).

Recuerda que para esta activación, debes tener descargada en tu celular la App Entrust Identity.

Ingresa a la [Banca Empresas](#) con tu usuario y contraseña. Elige la opción “Token de seguridad” y luego “Activación de token virtual”.

Te mostraremos tus datos de contacto registrados para que confirmes si son los datos que usas actualmente y puedas recibir el código de seguridad para la activación. Elige “Sí” y luego “Solicitar código”.

Una vez que hayas ingresado el código de seguridad que enviamos a tu medio de contacto, sigue estos pasos:

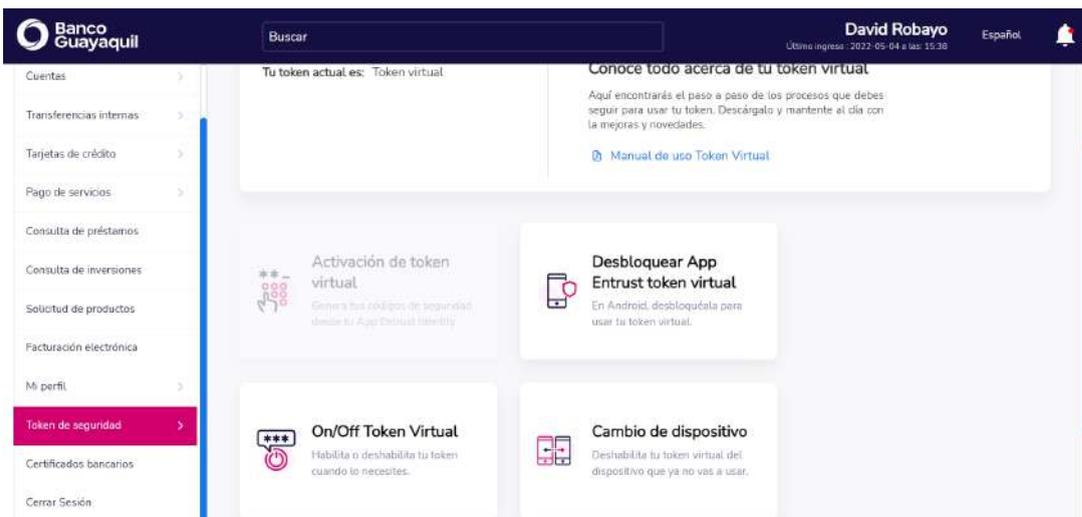
1. Abre la App Entrust y elige la opción “Código QR”.
2. Se abrirá la cámara de tu celular, escanea el código QR que está en esta pantalla.
3. Aparecerá un mensaje con el título “Código de activación”. Ingrévalo y presiona “Aceptar”.
4. Se presentarán los datos obtenidos del código QR en otra pantalla y debes presionar “Siguiente”; al hacerlo, se cargará una nueva pantalla con un Código de registro que debes ingresar aquí: .
5. A continuación, se debe presentar el mensaje de activación exitosa.

Si se presentan novedades al activar tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si perdí mi Token?

Para activar un Token nuevo, sigue estos pasos:

1. En el menú izquierdo de tu Banca Empresas, elige “Token de seguridad” y luego “Cambio de dispositivo”.



2. Si deseas mantener tus datos de contacto registrados, elige “Sí” y luego “Solicitar Código” para deshabilitar tu token virtual. Si deseas actualizar tus datos, escoge “No” y luego “Descargar anexo”. Llena el anexo y entrégalo a tu oficial de cuenta.



**Cambio de dispositivo**  
Deshabilita tu token virtual del dispositivo que ya no vas a usar.

Tus datos de contacto registrados son:

Correo electrónico empresarial	Celular
demo@gmail.com	09****3697

¿Estos datos son los que usas actualmente?  Sí  No

El cambio de dispositivo tiene un costo de \$8.96. Este valor se debitará de la cuenta autorizada por tu empresa. Conoce todas nuestras tarifas en [bancoguayaquil.com](http://bancoguayaquil.com)

Recuerda que el token tiene un cargo y será debitado de la cuenta autorizada de la empresa.

Si prefieres, descarga el manual de uso [aquí](#).

Si se presentan novedades al intentar inactivar un token por pérdida, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Para qué transacciones debo usar mi Token?

Las transacciones que requieren uso de token de seguridad son:

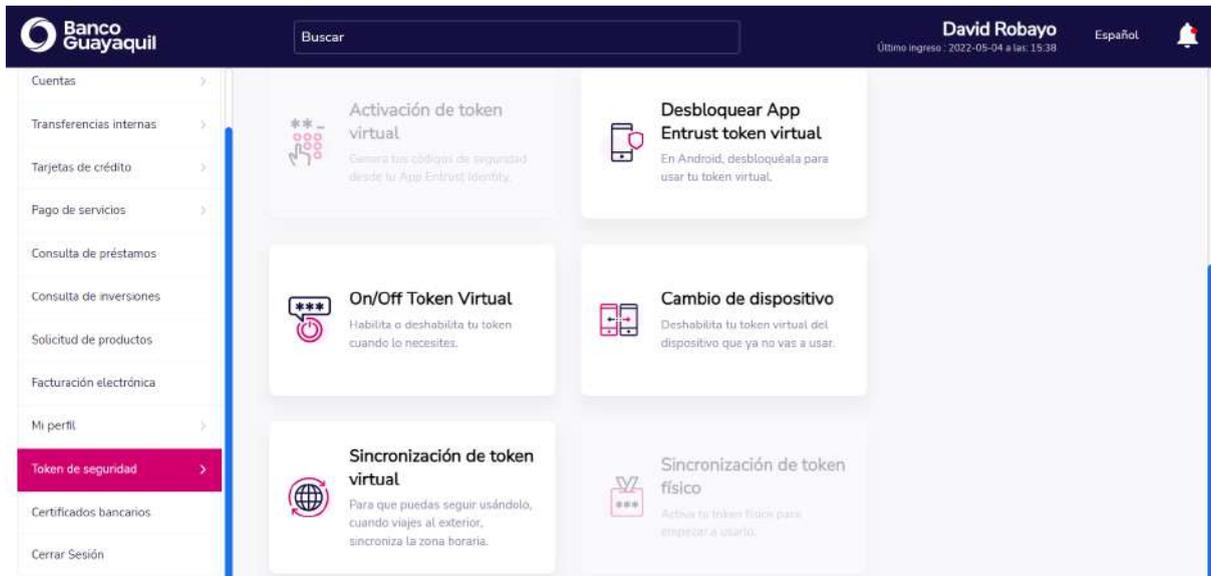
- Aprobación de órdenes (cobros y pagos).
- Aprobación de pago de servicios.
- Aprobación de transferencias internas.
- Pago de tarjetas de crédito propias.
- Bloqueo de tarjeta de crédito.

Para conocer todos los procesos de tu token virtual, descarga el manual de uso [aquí](#).

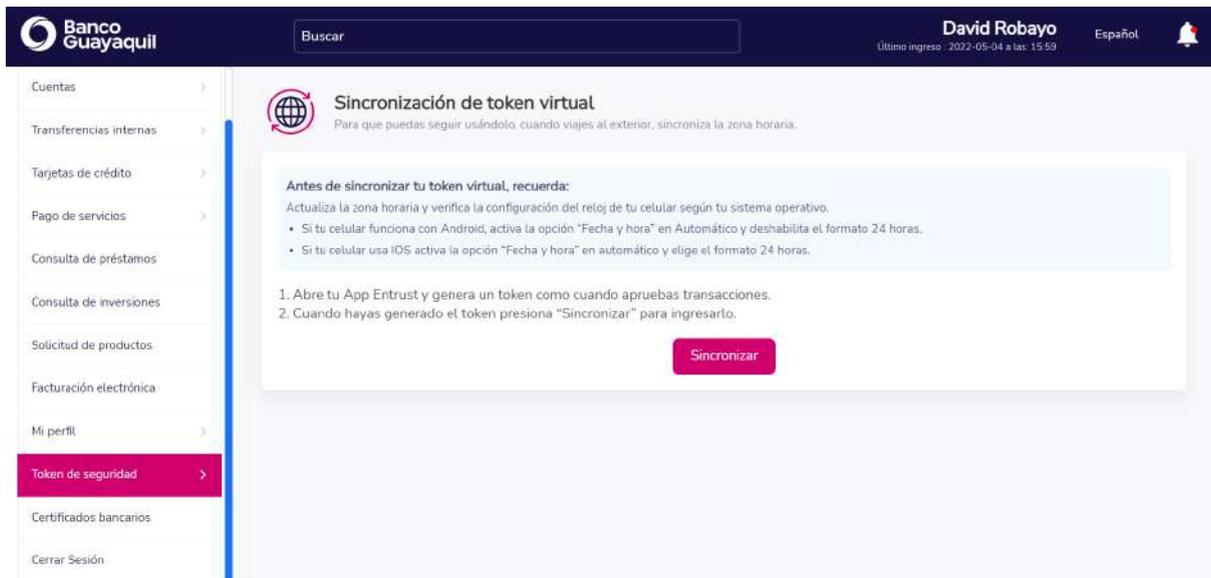
Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Cómo puedo sincronizar mi token virtual?

Para sincronizarlo, dentro de tu Banca Empresas en el menú izquierdo elige “Token de seguridad” y luego “Sincronización de token virtual”.



Desde tu App Entrust genera el código token, ingresalo en la Banca Empresas y da clic en “Sincronizar”.



Descarga el manual de uso [aquí](#) para ver el proceso paso a paso.

Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Para qué sirve la opción On/Off Token Virtual?

La opción “On/Off Token Virtual” te permitirá apagar y encender el token virtual las veces que creas necesario. Cuando se encuentre apagado los códigos que se generen en tu app Entrust no serán válidos para realizar aprobaciones.

Para utilizar esta opción, elige “Token de seguridad” - “On/Off Token Virtual”. Por defecto, el token se encuentra encendido. Para apagarlo da clic en el interruptor.



Para conocer todos los procesos de tu token virtual, descarga el manual de uso [aquí](#).

Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo desbloqueo mi app Entrust?

Si se bloquea tu App Entrust, sigue estos pasos:

1. En el menú de tu Banca Empresas elige “Token de seguridad” y luego “Desbloquear App Entrust token virtual”.
2. En tu App Entrust elige la opción para desbloquear, se mostrará el código para restablecer el PIN, el cual debes ingresar en tu Banca Empresas.
3. Elige el botón “Generar código”, luego el botón “Desbloquear” en tu App Entrust e ingresa el código generado.



**Desbloquear App Entrust token virtual**  
En Android, desbloquéala para usar tu token virtual.

1. Abre la App Entrust.
2. Presiona el ícono del candado .
3. Se generará el Código de restablecimiento del Pin, ingrésalo en esta pantalla.

Código de restablecimiento del Pin

4. Presiona "Generar código".

[Regresar](#) [Generar código](#)

Para conocer todos los procesos de tu token virtual, descarga el manual de uso [aquí](#).

Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo solicito un Token si soy usuario aprobador y no tengo uno?](#)

Si tu usuario tiene perfil aprobador por defecto, la Banca Empresas te mostrará el mensaje para activar el token.

También puedes solicitar tu token desde el menú de tu Banca Empresas, elige "Token de seguridad" y luego "Cambio de dispositivo".

Para conocer todos los procesos de tu token virtual, descarga el manual de uso [aquí](#).

Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Puedo usar un mismo código de seguridad generado por mi Token para aprobar más de una orden?](#)

Puedes usar el mismo código de seguridad sólo si seleccionas más de una orden de un mismo servicio. En el caso de requerir aprobar órdenes de distintos servicios debes generar un código para cada aprobación.

Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si estoy ingresando correctamente el código del Token y me sale un mensaje de error?

En este caso debes sincronizar tu Token en la Banca Empresas. Descarga el manual de uso [aquí](#) para ver el proceso o sigue estos pasos:

1. En el menú, escoge la opción “Token de seguridad”, luego “Sincronización de token virtual”.
2. Abre tu App Entrust y genera un token como cuando apruebas transacciones.
3. Cuando hayas generado el token presiona “Sincronizar” para ingresarlo.

Ten en cuenta estas recomendaciones para que tu sincronización sea exitosa:

- Primero verifica la configuración del reloj de tu celular.
- Si tienes un equipo Samsung, asegúrate de tener desactivada la opción “Usar formato de 24 horas”; solo debe quedar activa la opción “Fecha y hora automática”.
- Si tienes un equipo iPhone, estas 2 opciones deben estar activas.

Si se presentan novedades al intentar sincronizar tu Token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si he recibido una notificación de ingreso exitoso y no he ingresado a mi Banca Empresas?

En este caso es necesario que nos contactes inmediatamente al 3730100 extensión 86300 para bloquear tus accesos y evitar un mal uso de tu Banca Empresas.

Si tienes otras dudas acerca de tu Banca Empresas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Cuántos Tokens voy a recibir si soy un usuario autorizado de varias empresas de un mismo grupo o holding empresarial?

Con un solo token, sea físico o virtual, podrás generar códigos para la aprobación de órdenes en diferentes empresas (asociadas a un mismo grupo empresarial) a las cuales estés autorizado.

Si se presentan novedades con tu token, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Qué son las coordenadas Bancontrol?

Las coordenadas Bancontrol solo funcionan para los usuarios de Banca Personas. Si deseas, ingresa a [¿Cómo solicito mi tarjeta Bancontrol?](#) en la Banca Personas. Si eres un usuario de Banca Empresas ingresa [aquí](#) para revisar toda la información relacionada al token de seguridad.

Si tienes dudas sobre el token de seguridad u otro servicio, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 4 Confirming

### 4.1 Cómo acceder

#### ¿Cómo recupero mi clave de Confirming?

Para recuperar la clave de Confirming, sigue estos pasos:

1. En la pantalla de inicio escoge la opción “¿Olvidó su clave?”
2. Ingresa tu usuario y elige “Ingresar”.
3. Contesta una de las preguntas de seguridad y elige “Ingresar”.
4. Visualizarás el siguiente mensaje: “Estimado usuario, su clave ahora corresponde a los 4 primeros dígitos de tu usuario”.
5. Ingresa nuevamente a la plataforma con tu usuario y como clave los 4 primeros dígitos de tu usuario **(en mayúscula)**.
6. Tendrás que actualizar la clave por una personal.
7. Escribe la clave actual (4 primeros dígitos de tu usuario **en mayúscula**), tu nueva clave y confirma tu nueva clave.

\*Recuerda que tu nueva contraseña debe tener máximo 10 caracteres y debe tener una combinación de letras mayúsculas, minúsculas y números. Ejemplo: Ba22Nca22

8. Elige “Cambiar” y listo.

### ¿Qué necesito para utilizar Confirming?

Si requieres el servicio de Confirming, es necesario que te comuniques con tu oficial de cuenta o te acerques a la agencia más cercana para que se realice la validación de políticas y la activación de este servicio.

### ¿Cómo desbloqueo mi usuario en Confirming?

Sigue estos pasos para desbloquear tu usuario en la plataforma Confirming.

1. Antes de iniciar sesión escoge la opción “¿Olvidó su clave?”.
2. Escribe tu usuario y elige “Ingresar”.
3. Contesta una de las preguntas de seguridad y elige “Ingresar”.
4. Visualizarás el siguiente mensaje: “Estimado usuario, su clave ahora corresponde a los 4 primeros dígitos de tu usuario”.
5. Ingresar nuevamente a la plataforma con tu usuario y como clave, los 4 primeros dígitos de tu usuario (**en mayúscula**).
6. Tendrás que actualizar tu clave por una personal. Escribe la clave actual (4 primeros dígitos de tu usuario **en mayúscula**), tu nueva clave y confirma tu nueva clave.

\*Recuerda que tu nueva contraseña debe tener máximo 10 caracteres y debe tener una combinación de letras mayúsculas, minúsculas y números.

7. Luego de esto, tu usuario será desbloqueado y podrás ingresar a la plataforma.

Si tienes inconvenientes con este el desbloqueo de tu usuario, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Cómo cambio la clave de autorización en Confirming?

Para cambiar la clave de autorización en Confirming, sigue estos pasos:

1. Ingresa a tu aplicativo de Confirming desde el menú Seguridad en la opción “Olvidó clave de autorización”.
2. Contesta una de las preguntas de seguridad y elige “Resetear”. Recibirás una clave temporal de autorización a tu correo electrónico.
3. Ingresa nuevamente a la plataforma y elige la opción “Seguridad- Cambio de clave de autorización” :
4. Ingresa la clave que recibiste a tu correo y tu nueva clave.
5. Elige “Cambiar” y listo.

Si tienes inconvenientes con el cambio de clave de autorización, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 4.2 Transacciones

### ¿Cómo cargo archivos en Confirming?

El proceso de cargas tiene tres pasos a seguir:

- Generación de archivos.
- Carga de archivos.
- Proceso de archivos.

Para completar las cargas, sigue estos pasos:

1. Para generar el archivo, en el menú principal elige la opción “Cargas” y luego “Subir Archivo”.
2. Elige “Generar Archivos”.

Línea de Crédito Actual		CORTE A LA FECHA: 22/10/2019	
Línea de Crédito Aprobada : 2.950.000,00	Vencimiento Extracupo: Extracupo Aprobado : 0,00	Línea de Crédito Utilizada : 302.368,13	Línea de Crédito Disponible : 2.647.631,87

---

Subir Archivo Documentos - Carga Tipo Confirming

Al Finalizar la carga del archivo verifique resultado de carga en la opción Proceso.

Seleccione el archivo que desea enviar

Generar Archivos

Cargar Archivos

Procesar Archivos

3. A continuación, se abrirá una ventana. Selecciona la empresa y elige “Crear” para poder ingresar la información.

Selecciona el proveedor y luego ingresa la siguiente información:

- Número de factura.
- Valor.
- Fecha de emisión.
- Fecha de vencimiento.

4. Elige “Agregar” y luego “Generar Archivo”. Este archivo se debe guardar en tu PC para cargarlo en el siguiente paso.

5. Para cargar el archivo previamente guardado en el equipo, elige “Cargar Archivos”.

Línea de Crédito Actual CORTE A LA FECHA: 22/10/2019

Línea de Crédito Aprobada : 2.950.000,00	Vencimiento Extracupo: Extracupo Aprobado : 0,00	Línea de Crédito Utilizada : 302.368,13	Línea de Crédito Disponible : 2.647.631,87
---	---	--	---

---

Subir Archivo Documentos - Carga Tipo Confirming

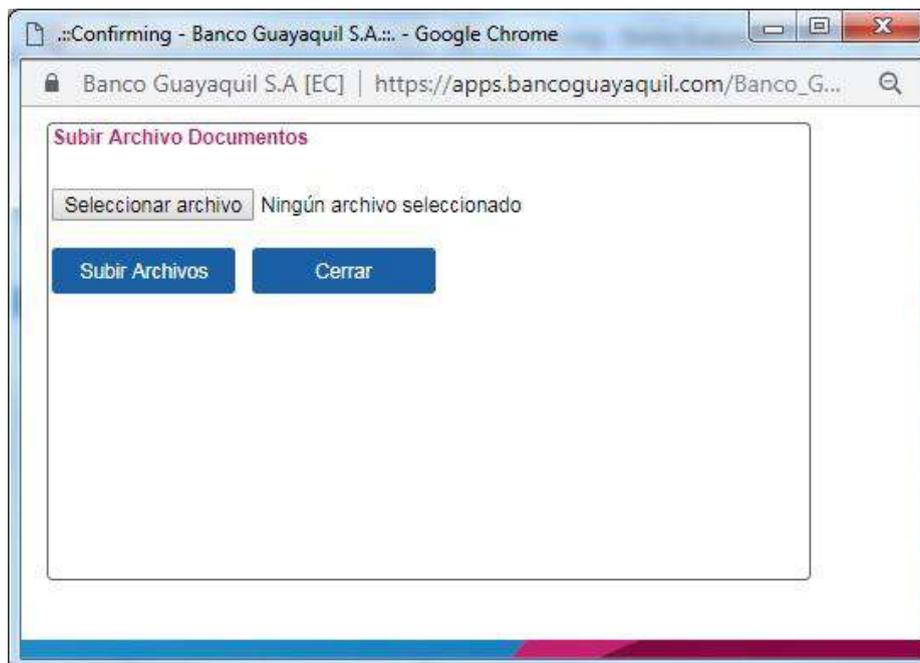
Al Finalizar la carga del archivo verifique resultado de carga en la opción Proceso.

Seleccione el archivo que desea enviar

Generar Archivos
Cargar Archivos
Procesar Archivos

6. Se abrirá una ventana para subir los archivos, elige “Seleccionar archivo” y escoge el archivo que deseas cargar.

7. Elige subir archivos y luego “Cerrar”.



8. Finalmente, elige “Procesar Archivos” para finalizar con la carga del documento.

Línea de Crédito Actual

CORTE A LA FECHA: 22/10/2019

Línea de Crédito Aprobada :  
2.950.000,00

Vencimiento Extracupo:  
Extracupo Aprobado : 0,00

Línea de Crédito Utilizada :  
302.366,13

Línea de Crédito Disponible :  
2.647.631,87

Subir Archivo Documentos - Carga Tipo Confirming

Al Finalizar la carga del archivo verifique resultado de carga en la opción Proceso.

Seleccione el archivo que desea enviar

Si tienes inconvenientes con la carga de archivos en Confirming, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo autorizo cargas en Confirming?

Para autorizar las facturas cargadas que están pendientes de aprobación sigue estos pasos:

1. Escoge en el Menú Principal la opción "Consultas" y luego "Cargas".
2. Marca uno o varios casilleros de la columna Autorizar y luego elige "Autorizar".

Consultar Cargas de Documentos

Fecha Desde: 31/12/2018

Fecha Hasta: 31/12/2020

Exportar a Excel:

Nº: 61 Monto-Total: \$1.611.188,82 Monto-Página: \$157.102,97 N°Filas: 10 Ordenar: FECHA DE CARGA

Empresa	Fecha Carga	Num. Docum.	Monto Total	Docum. Vigentes	Montos Vigentes	Docum. Gestion.	Montos Gestionados	Fecha Proceso	Eliminar	Autorizar
EMPRESA DESARROLLO	29/10/2019 9:51:48	1	5.000,89	1	5.000,89	0	0			<input type="checkbox"/>
EMPRESA DESARROLLO	22/10/2019 9:23:01	2	6.194,10	2	6.194,10	0	0	22/10/2019 9:39:48		<input checked="" type="checkbox"/>

3. Se habilitará un campo en la parte superior de la pantalla, ingresa tu clave de autorización y elige "Aceptar".

Se enviará una notificación al proveedor para que proceda a ceder la factura.

Recuerda que puedes revisar el detalle de las facturas cargadas dando clic en el número que se encuentra en la columna Num. Docum.

Empresa	Fecha Carga	Num. Docum.	Monto Total	Docum. Vigentes	Montos Vigentes	Docum. Gestion.	Montos Gestionados	Fecha Proceso
EMPRESA DESARROLLO	23/10/2019 9:51:48	1	5.000,89	1	5.000,89	0	0	
EMPRESA DESARROLLO	22/10/2019 9:23:01	2	8.194,10	2	8.194,10	0	0	22/10/2019 9:28:48

Si tienes inconvenientes con esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo realizo prórrogas en Confirming?

Sigue estos pasos para realizar prórrogas:

1. En el menú principal elige la opción "Prórrogas" y luego "Solicitud".
2. Escoge el rango de fechas de la factura que deseas prorrogar y elige "Buscar".

**Fecha Desde**

**Monto Desde**

**N° Documento**

**Tasa**

**Solicitud de Prórrogas**

**Fecha Hasta**

**Monto Hasta**

**Monto Interés**  US Dólares

Calcular Prorrogar Buscar

Aparecerán las facturas según las fechas seleccionadas.

3. Escoge el documento dando clic en la casilla de la columna Todos y luego elige "Calcular" para verificar los valores.

**Solicitud de Prorrogas**

Fecha Desde	12/11/2019	Fecha Hasta	12/11/2019
Monto Desde	0	Monto Hasta	0
N° Documento	0	Monto Interés	35,37 US Dolares
Tasa	9,33		

Exportar a Excel..      N° Seleccionado: 1

N°: 1 N° Sel: 1 Monto-Total: \$15.164,45 Monto-Página: \$ 15.164,45 N° Filas: 10 Ordenar DOCUMENTOS ▼

TODOS	Num. Doc.	Proveedor	Fecha Vencimiento	Fecha Emision	Monto	Prorroga Máxima	Prorroga Solicita	Interes	Monto Pago Final GE
<input checked="" type="checkbox"/>	3100000001635	PROVEEDOR DESARROLLO	12/11/2019	14/06/2019	15.164,45	9	9	35,37	15.199,82

4. Luego de verificar, elige "Prórroga".

Si tienes inconvenientes con esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿El banco emite facturas por el servicio de Confirming?

El servicio Confirming no emite factura porque no es un servicio financiero, por lo tanto, se genera una liquidación. Puedes utilizarla como un documento válido para aplicarla en la deducción de gastos para efectos de tu declaración de impuesto a la renta.

Puedes solicitar a tu oficial de cuenta la liquidación.

Si tienes alguna otra duda acerca de Confirming, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 4.3 Proveedor

### Como proveedor, ¿cómo puedo solicitar el servicio Confirming?

Para solicitar el servicio de Confirming es necesario que te pongas en contacto con tu oficial de cuenta a quien deberás enviarle lo siguiente:

- RUC.

- Razón social.
- Impuesto a la renta de los últimos 3 meses.
- Números de contacto.
- Dirección.
- Correo electrónico.

Se analizará la información en el sistema crediticio y las políticas del Banco previo a la firma del contrato.

### ¿Cómo realizo el proceso de cesión de facturas en Confirming?

Descárgate el manual de uso de Confirming [aquí](#) y conoce el paso a paso.

1. En el menú principal escoge la opción “Documentos” y luego elige la opción que prefieras: “Por descontar” u “Otros por descontar”.
2. Elige “Agregar”. Se presentará una ventana emergente, en donde debes seleccionar las facturas que deseas anticipar, luego escoge “Agregar”.
3. Luego debes cargar cada una de las facturas en formato TIF, JPG, PDF o BMP, dando clic en “Subir factura”. Cuando la imagen se haya cargado, el campo “Ver factura” cambiará de rojo a verde. Una vez que se hayan cargado todas las facturas, elige “Continuar”.
4. Te aparecerá la opción de descargar el endoso de tus facturas. Elige “Descargar” y luego “Continuar”.
5. Debes imprimir el endoso descargado. Este debe ser firmado por el representante legal y luego cargado a la plataforma dando clic en “Cargar” y luego en “Continuar”.
6. Acepta los términos y condiciones.
7. El representante legal debe ingresar su clave de autorización y finalmente elige “Enviar Solicitud”.
8. Una vez ingresada la autorización te aparecerá el siguiente mensaje:

La solicitud de tu crédito  
Confirming No. 217843 se envió  
correctamente

En las próximas horas procesaremos tu información  
y te notificaremos por e-mail su estado. Recuerda  
que lo acreditaremos en:  
Cuenta Corriente 001XXX7863

[Ir a Solicitudes](#)

Si tienes inconvenientes con esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo reviso el estado de una solicitud de Confirming?](#)

Para revisar el estado de una solicitud de Confirming: en el menú, escoge la opción “Solicitudes” y luego “Consultas”.

Aquí puedes revisar el estado de tu solicitud. Por ejemplo, si tu solicitud fue rechazada, elige “Ver” y se visualizará el historial del rechazo de la solicitud o el historial de la liquidación.

Consulta de Solicitudes

Fecha Desde:  Fecha Hasta:  Nro. Solicitud:

**Buscar**

---

 No. Registros: 4 Monto Total: 15,977.27 Monto Página: 15,977.27 Mostrar: 10 Por página

No. Solicitud	Id Pago	Nombre Proveedor	Fecha Creación	No. Facturas	Monto Total	Historial	Acceder	Estado	Eliminar
77	0	INDUJLDB S.A.	23/07/2020	3	6,471.65	Ver	Revisar	Pendiente	
51	217764	INDUJLDB S.A.	17/06/2020	0	0.00	Ver	Revisar	Rechazo Notificado	
47	217760	INDUJLDB S.A.	17/06/2020	0	7,505.52	Ver	Revisar	Acreditado	
44	217768	INDUJLDB S.A.	15/06/2020	0	0.00	Ver	Revisar	Rechazo Notificado	

1

Si existe alguna novedad en la documentación se te notificará por correo electrónico.

### ¿Cómo me registro en la plataforma Confirming?

Al contratar el servicio, llegará a tu correo electrónico un mensaje desde:

[confirming@bancoguayaquil.com](mailto:confirming@bancoguayaquil.com) con tu nombre de usuario.

1. Para registrarte, ingresa a [bancoguayaquil.com](http://bancoguayaquil.com) luego “Banca Virtual”, da clic en “Otras Herramientas” y elige “Confirming”.
2. Ingresa el usuario recibido a tu correo electrónico, tu clave que corresponde a los 4 primeros dígitos de tu cédula y elige “Aceptar”.
3. Ingresa las preguntas y respuestas con tu información personal y elige “Ingresar”.
4. Si tienes el perfil de Representante Legal, luego de responder las preguntas de seguridad, recibirás a tu email tu clave temporal de autorización. Crea una nueva y elige “Cambiar”.

\*Las preguntas de seguridad te servirán cuando necesites recuperar tu clave en caso de olvidarla.

### ¿Cómo recupero mi clave en la plataforma Confirming?

Para recuperar tu clave de autorización o conocer más del paso a paso de todo lo que puedes hacer en la plataforma de Confirming, descárgate el manual de uso [aquí](#).

1. Para recuperar tu clave, elige “Olvidé mi Contraseña”.
2. Ingresa tu usuario y contesta una de las preguntas de seguridad.
3. Luego visualizarás el siguiente mensaje: “Estimado usuario, su clave ahora corresponde a los cuatro primeros dígitos del nombre de su usuario”
4. Ingresa nuevamente y cambia la clave por una personal.

Si tienes inconvenientes con tu clave de Confirming, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### Como proveedor. ¿por qué debo firmar un pagaré al otorgar una operación crediticia en Confirming?

Se debe firmar el pagaré debido a que, al otorgar una operación crediticia, esta debe ser respaldada ante el organismo de Control.

Si tienes alguna otra duda acerca de Confirming, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 5 Crédito Distribuidores

### 5.1 Cómo acceder

#### ¿Cómo desbloqueo mi usuario en la plataforma Crédito Distribuidores?

Para desbloquear tu usuario en la plataforma Crédito Distribuidores, sigue estos pasos;

1. Antes de iniciar sesión elige la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”
2. Digita tu usuario (cédula) y elige “Ingresar”.
3. Contesta la(s) pregunta(s) de seguridad y elige “Ingresar”.
4. Aparecerá un mensaje indicando que tu clave ahora corresponde a los cuatro primeros dígitos de tu usuario (cédula).
5. Ingresa tu usuario y digita los cuatro primeros números de tu cédula como contraseña.
6. Digita tu nueva contraseña, confírmala y elige “Cambiar”.

Luego de esto, tu usuario será desbloqueado y podrás ingresar a la plataforma.

Si tienes inconvenientes al intentar desbloquear tu usuario, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo recupero mi clave de la plataforma Crédito Distribuidores?

Sigue estos pasos para recuperar la clave de la plataforma Crédito Distribuidores:

1. Antes de iniciar sesión escoge la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”
2. Digita tu usuario (cédula) y elige “Ingresar”.
3. Contesta la(s) pregunta(s) de seguridad y elige “Ingresar”.
4. Aparecerá un mensaje indicando que ahora tu clave corresponde a los cuatro primeros dígitos de tu usuario (cédula).
5. Ingresa tu usuario y digita los cuatro primeros números de tu cédula como contraseña.
6. Digita tu nueva contraseña, confírmala y elige “Cambiar”.

Luego de esto podrás ingresar a la plataforma con tu usuario y clave nueva.

Si tienes inconvenientes para recuperar tu clave, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo me registro en la plataforma Crédito Distribuidores?

Sigue estos pasos:

1. Ingresa a: [www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)
2. Ingresa a la opción “Para Empresas” luego “Servicios en línea” y elige “Crédito a Distribuidores”
3. Digita tu cédula en el campo Usuario y los 4 primeros números de tu cédula en el campo Clave.

4. Selecciona 3 preguntas de seguridad e ingresa la respuesta de cada una de ellas y elige "Ingresar".

### Mantenimiento de Preguntas Secretas

**Estimado usuario:** El siguiente, es un mecanismo de seguridad para recuperar la contraseña del usuario. Usted debe ingresar la información necesaria: su usuario y al menos una pregunta y respuesta.

<b>Usuario</b>	0922103262
<b>Pregunta 1</b>	NOMBRE DE MI PERRO ▼
<b>Respuesta 1</b>	HUESOS
<b>Pregunta 2</b>	MARCA DE MI PRIMER CARRO ▼
<b>Respuesta 2</b>	FIAT
<b>Pregunta 3</b>	PRIMER NOMBRE DE MI ABUELO ▼
<b>Respuesta 3</b>	PEDRO

**Descripción**

En la parte superior puede visualizar una serie de campos, las cuales sirven como mecanismo de seguridad al momento de olvidar la contraseña. Para realizar la optima utilización de está herramienta, debe agregar la(s) pregunta(s) y conjuntamente debe ingresar la(s) respuesta(s). Al momento de olvidar la contraseña, aparecerán la(s) pregunta(s) que usted incorporo al Sistema Crédito a Distribuidores.

Ingresar
Cancelar

5. Ingresa tu clave actual, tu nueva clave personal, confirma tu nueva clave y elige "Cambiar".

### Cambio Clave de Acceso

**Estimado usuario:** Con la finalidad de continuar con nuestros estándares de seguridad y brindarles una mayor calidad de servicio, les solicitamos ingresar o modificar, en caso de ser necesario, los siguientes datos:

<b>Usuario</b>	0922103262
<b>Clave Actual</b>	....
<b>Nueva Clave</b>	.....
<b>Confirmar Clave</b>	.....

Cambiar
Cancelar

\* Recuerda que tu clave debe contener: máximo 10 caracteres y debe tener una combinación de letras mayúsculas, minúsculas y números.

Si tienes inconvenientes al intentar registrarte o deseas contratar el producto, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 5.2 Consultas

### ¿Cómo consulto las facturas procesadas en la plataforma Crédito Distribuidores?

Para consultar las facturas procesadas, sigue estos pasos:

1. Ingresa con tu usuario y clave.
2. En el menú escoge la opción “Consultas” y luego “Facturas Procesadas”.
3. Selecciona el distribuidor, el periodo en el que deseas consultar las facturas y elige “Buscar”.

Podrás visualizar el listado de facturas cargadas en la plataforma y pendientes de acreditar.

**Facturas Autorizadas**

**Distribuidor** SELECCIONE EL DISTRIBUIDOR

**Fecha Desde** 23/01/2019

**No. Factura** 0

**Identificación**

**Fecha Hasta** 23/12/2019

Buscar

---

Excel
No. 2
Montro Total: 2,713.00
Montro Página: 2,713.00
Mostrar: 10 Por página

No. Factura	Distribuidor	Fecha Emisión	Días Plazo	Fecha Vencimiento	Montro	Montro Retención	Montro Financiar	Fecha Autorización	Usuario Autorizador	Eliminar
18867	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/06/2019	90	21/01/2020	1,207.00	5.00	1,202.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	
18866	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/06/2019	90	21/01/2020	1,506.00	0.00	1,506.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	

\* Para eliminar la factura, selecciónala y elige “Eliminar”. Recuerda que solo los usuarios con perfil autorizador pueden eliminar facturas mientras los valores no hayan sido acreditados.

No. Factura	Distribuidor	Fecha Emisión	Días Plazo	Fecha Vencimiento	Montro	Montro Retención	Montro Financiar	Fecha Autorización	Usuario Autorizador	Eliminar
18867	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/06/2019	90	21/01/2020	1,207.00	5.00	1,202.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	
18866	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/06/2019	90	21/01/2020	1,506.00	0.00	1,506.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	

Si tienes inconvenientes con tus facturas procesadas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Cómo consulto los valores acreditados a la cuenta de la empresa en la plataforma Crédito Distribuidores?

Sigue estos pasos:

1. Ingresa con tu usuario y clave.
2. En el menú escoge la opción “Consultas” y luego “Valor Crédito”.
3. Escoge la empresa, el periodo que deseas consultar y elige “Buscar”.
4. Podrás visualizar los valores acreditados en la cuenta de la empresa.
5. Para revisar el detalle de las operaciones procesadas elige el número que se encuentra en la columna “No. Sobre.”

Si tienes dudas sobre los valores acreditados que visualizas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## ¿Cómo consulto las facturas autorizadas en la plataforma Crédito Distribuidores?

Para consultar las facturas autorizadas en la plataforma, sigue estos pasos:

1. Ingresa con tu usuario y clave.
2. En el menú elige la opción “Consultas” y luego “Facturas Autorizadas”.
3. Selecciona el distribuidor, el periodo en el que deseas consultar las facturas y elige “Buscar”.
4. Podrás visualizar el listado de facturas autorizadas por la empresa:

Facturas Autorizadas

Distribuidor	<input type="text" value="SELECCIONE EL DISTRIBUIDOR"/>	Identificación	<input type="text"/>
Fecha Desde	<input type="text" value="23/01/2019"/>	Fecha Hasta	<input type="text" value="23/12/2019"/>
No. Factura	<input type="text" value="0"/>		

No: 2
Monto Total: 2,713.00
Monto Página: 2,713.00
Mostrar  Por página

No. Factura	Distribuidor	Fecha Emisión	Días Plazo	Fecha Vencimiento	Monto	Monto Retención	Monto Financía	Fecha Autorización	Usuario Autorizador	Eliminar
18687	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/06/2019	90	21/01/2020	1.267.00	5.00	1.202.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	<input type="button" value="Eliminar"/>
18686	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/06/2019	90	21/01/2020	1.506.00	0.00	1.506.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	<input type="button" value="Eliminar"/>

\* Para eliminar la factura, selecciónala y elige “Eliminar”. Recuerda que solo los usuarios con perfil autorizador pueden eliminar facturas mientras los valores no hayan sido acreditados.

No. Factura	Distribuidor	Fecha Emisión	Días Plazo	Fecha Vencimiento	Monto	Monto Retención	Monto Financiar	Fecha Autorización	Usuario Autorizador	Eliminar
18887	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/09/2019	90	21/01/2020	1,207.00	5.00	1,202.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	
18886	DISTRIBUIDOR DESARROLLO	26/09/2019	90	21/01/2020	1,506.00	0.00	1,506.00	23/10/2019 11:16	USUARIO AUTORIZADOR	

## ¿Cómo consulto los cupos autorizados del distribuidor en la plataforma Crédito Distribuidores?

Sigue estos pasos:

1. Ingresa con tu usuario y clave.
2. En el menú elige la opción “Consultas” y luego “Líneas de Crédito”.
3. Podrás visualizar el listado de los distribuidores asociados a la empresa, los cupos autorizados y fecha de vigencia.

Si tienes dudas sobre los cupos autorizados, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 5.3 Transacciones

### ¿Cómo puedo cargar un archivo en la plataforma Crédito Distribuidores?

Para cargar un archivo en la plataforma Crédito Distribuidores, sigue estos pasos:

1. Ingresa con tu usuario y clave.
2. En el menú elige la opción “Cargas” y luego “Subir Archivo”.

**Subir Archivo de Facturas**

---

**Cupo Actual**

Corte a la Fecha: 22/10/2018 11:15

Cupo Aprobado:       Cupo Disponible:

---

Al finalizar la carga del archivo verifique resultado de carga en la opción Proceso.

Seleccione el archivo que desea enviar

3. Elige “Cargar” y luego “Seleccionar archivo”.
4. Selecciona el archivo a cargar y elige “Subir”.



5. Una vez que se haya subido el archivo, elige “Cerrar”.



6. Elige “Procesar” para concluir la carga del archivo.

\* Si la carga del archivo presenta novedades elige “Revisar”, la plataforma automáticamente mostrará el detalle de las inconsistencias en la carga.

Si tienes inconvenientes al intentar cargar un archivo, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### [¿Cómo puedo precancelar una factura en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

La opción de precancelación de las facturas no está habilitada por el momento. Para precancelar una factura debes comunicarte con tu oficial de cuenta para que realice esta gestión.

### [¿Cómo puedo autorizar una carga en la plataforma Crédito Distribuidores?](#)

Sigue estos pasos para autorizar una carga en la plataforma Crédito Distribuidores:

1. Ingresa con tu usuario y clave.
2. En el menú elige la opción “Cargas” y luego “Autorización”.
3. Selecciona el periodo que deseas consultar y elige “Buscar”.

4. Se mostrarán las facturas a pagar.
5. Selecciona la carga que deseas autorizar y elige "Autorizar".

Si tienes inconvenientes al intentar autorizar una carga, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 6 Cheques

### 6.1 Información general de Cheques

#### ¿Hasta qué monto puedo endosar un cheque?

Los cheques girados a personas naturales pueden ser endosados a una tercera persona con un monto de hasta \$2.000 dólares. Los cheques girados a empresas no pueden ser endosados.

#### ¿En cuánto tiempo se hace efectivo un cheque?

Si el cheque es de Banco Guayaquil, en 24 horas laborables. Si el cheque es de otro banco, en 48 horas laborables.

Es importante considerar que si el feriado cae entre semana se hace efectivo el primer día hábil.

Si tienes inconvenientes con tus cheques o alguna otra duda contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

#### ¿Cómo solicito cheques vouchers?

Los cheques vouchers deben ser solicitados mediante carta de instrucción en ventanilla en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. En caso de requerir un formato especial debes enviar una carta de instrucción a tu oficial de cuenta.

#### ¿Cómo solicito una chequera?

Tienes 2 opciones para solicitar una chequera; desde tu Banca Empresas o en ventanilla.

## Desde la Banca Empresas

Como usuario aprobador, puedes solicitar una chequera desde tu [Banca Empresas](#) siguiendo estos pasos:

1. Dentro de tu Banca Empresas en el menú izquierdo elige “Cuentas” y luego “Solicitud de chequera”.
2. Escoge la empresa y cuenta para tu chequera.
3. Selecciona la ciudad y agencia de entrega.
4. Escoge el tipo de chequera (con o sin talonario), cantidad de cheques (50, 100 o 500) y cantidad de chequeras.
5. Autoriza el débito de la tarifa por la emisión de chequera.
6. Selecciona quién retirará la chequera.
7. Acepta los términos y condiciones. Elige solicitar.
8. Confirma tu solicitud e ingresa el código de seguridad de tu token.

\*Las chequeras solicitadas por la Banca Empresas reciben hasta 25% de descuento.

## En Ventanilla

Debes entregar en cualquier agencia del Banco la solicitud que se encuentra dentro de tu chequera, detallando:

- Cantidad de cheques.
- Tipo de cheques.
- Con talón o sin talón.
- Persona autorizada a retirar.
- Agencia de entrega.
- Firma del representante legal.

## ¿Qué debo hacer si perdí o me robaron un cheque?

Debes contactarnos al 3730100 opción 9 para bloquear el cheque temporalmente (hasta 72 horas). La información que te solicitaremos es:

- Número de cuenta.
- Número de cheque.
- Monto.
- Motivo de bloqueo: robo o extravío.

\* Nota: Recuerda que no se puede bloquear un cheque por inconformidad de negocios.

La orden de no pago se confirmará en forma definitiva una vez que entregues el respectivo formulario suscrito en el Banco.

### ¿Qué debo hacer para revocar un cheque reportado como extraviado o robado?

Primero debes bloquear el cheque llamando al 3730100 opción 9, el cheque se bloqueará temporalmente (por 72 horas). Para bloquearlo definitivamente, **debes solicitar a tu oficial de cuenta el Formulario de petición de Revocatoria** y entregarlo en Servicio al Cliente, debidamente firmado por el titular de cuenta o Representante Legal de la empresa y notariado.

### ¿Cuánto tiempo permanecen bloqueados los fondos de los cheques reportados como extraviados o bloqueados?

El tiempo de bloqueo de fondos depende del motivo de bloqueo y tipo de cheque.

Declarado sin efecto, con monto

- **Cheque gerencia:** 60 días.
- **Cheque de cuenta de cliente:** 60 días.
- **Cheque emergencia:** 200 días.
- **Cheque certificado:** 200 días.

Revocatoria con monto

- **Cheque de cuenta de cliente:** 200 días.
- **Cheque emergencia:** no se bloquean los fondos.
- **Cheque certificado:** no se bloquean los fondos.
- **Puedes revisar más detalles aquí:** [Código orgánico monetario](#)

### ¿Cómo actualizo los correos para que lleguen las notificaciones de los cheques devueltos?

Debes enviar un mail a tu oficial de cuenta indicando los correos que deseas incluir para que reciban las notificaciones de cheques devueltos.

## 6.2 Depósito electrónico de cheques

### ¿En cuánto tiempo se efectivizan los valores depositados de un cheque electrónico?

Dependiendo del banco emisor del cheque, los tiempos son:

- Cheques Banco de Guayaquil el mismo día.
- Cheques Bancos locales 24 horas laborales.

Recuerda que si el depósito es procesado en días laborales luego de las 21:00, fines de semanas o feriados; este plazo iniciará desde el siguiente día laboral.

Si los valores no se han efectivizado en estos tiempos, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cuáles son los requisitos para la instalación del servicio de Depósito electrónico de cheques?

Debes verificar que la PC en la que se instalará el dispositivo tenga:

- SO Windows XP – 8
- Internet Explorer 7 – 10
- Acceso a un puerto USB

También debes verificar con tu equipo de sistemas que la PC tenga acceso a los siguientes links y los diferentes tipos de documentos .xbap .xaml y asmx:

- **Para realizar depósitos:**  
<https://chequeseuro.bankguay.com/CajasBG/wpfcapturap.xbap>
- **Para revisar tus depósitos:** debes ingresar a la opción “Para Empresas” luego servicios en línea y elegir “[Banca Empresas](#)”.
- **Sellado de cheques:**  
<https://apps.bancoquayaquil.com/BG.ChequeSellos.WebFE/Bq.ChequeSellos.Web.xbap>

Si tienes otras dudas acerca del servicio de Depósito Electrónico, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Puedo cancelar un depósito de cheque electrónico una vez realizado?

Debes gestionar la cancelación del depósito dentro del mismo día de proceso; si es depositado después de las 21h00, fines de semana o feriado, podrás hacerlo el siguiente día hábil, debes direccionar tu requerimiento a tu oficial de cuenta o llamando al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si recibo una notificación de un cheque electrónico devuelto?

Debes realizar el sellado del cheque directamente desde tu empresa, en el siguiente enlace:

<https://apps.bancoguayaquil.com/BG.ChequeSellos.WebFE/Bq.ChequeSellos.Web.xbap>

Ingresa la información del cheque que fue devuelto :

- **Fecha de inicio:** fecha en la que realizaste el depósito.
- **Fecha final:** fecha del día en curso.
- **No. cuenta:** número de cuenta del cheque depositado.
- **No. de cheque:** # de cheque.
- **Monto:** valor del cheque.
- **Banco:** seleccionar el banco y digitar el código del banco.

Si tienes otras dudas acerca de esta transacción, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Dónde puedo revisar los depósitos y status de los cheques electrónicos?

Sigue estos pasos:

1. Ingresa a la [Banca Empresas](#) con tu usuario y contraseña.
2. En el menú superior izquierdo escoge la opción “Cash Management”, luego “Consultar” y finalmente “Depósito Electrónico de Cheques”, “Depósitos realizados”.
3. Escoge la empresa, rango de fechas y elige “Consultar”.

\* Recuerda que para revisar esta información, debes tener perfil de Supervisor o Supervisor Cajero.

Si tienes dudas sobre los valores que visualizas, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si necesito una reinstalación del software de depósito electrónico de cheques?

Debes contactarnos al 3730100 extensión 86300. Recuerda que debes tener contigo la siguiente información:

- Empresa.
- RUC.
- Nombre del usuario.
- Tipo de dispositivos (Ideal 1x1 o Visión 1 Multicheques).

- Ciudad y dirección de agencia donde se encuentra el dispositivo.
- Teléfono de contacto.
- Motivo de reinstalación.

¿Qué sucede si cometí un error al depositar un cheque electrónico? Por ejemplo: digité mal un valor o deposité un cheque que no debía.

En cualquiera de estos casos debes contactarte con tu oficial de cuenta para que ingrese el requerimiento.

Si digitaste mal un valor, con tu requerimiento se gestionará el ajuste correspondiente al depósito mediante una nota de crédito o débito.

Si depositas un cheque que no debías, con tu requerimiento se gestionará el reverso del cheque.

¿Hasta cuántos cheques se pueden depositar por el servicio de depósito electrónico de cheques?



Si cuentas con el dispositivo Panini modelo Ideal, puedes depositar 1 cheque a la vez.



Si cuentas con el dispositivo Panini modelo VisionX, podrás depositar hasta 50 cheques en la misma transacción.

Si necesitas asistencia para tus equipos, contáctanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

## 6.3 Redichecke

### ¿Cuál es el monto máximo a depositar en la App Redichecke?

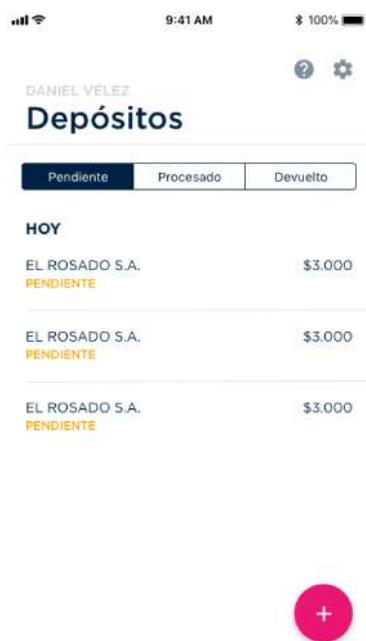
Por seguridad, el monto máximo a depositar es \$100.000 por cheque.

Para mayor información puedes contactarte con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo consultar si un cheque fue efectivizado o devuelto?

#### Consulta desde la App Redichecke:

Desde tu App puedes revisar hasta 7 días calendario los depósitos de cheques realizados desde la pantalla principal de acuerdo a los estados: En proceso, Rechazados y Procesados.



#### Desde la Banca Empresas

Si deseas consultar el estado de un depósito de cheque en una fecha posterior a los 7 días calendario, puedes revisarlo en tu Banca Empresas con los siguientes pasos:

1. Ingresa a la [Banca Empresas](#) con tu usuario y contraseña.
2. En el menú “Cash Management”, elige la opción “Consultar”.

- Escoge la opción “Depósito de cheques”, luego “Consulta Depósitos” y define el rango de fechas para la consulta.

**DEPOSITO DE CHEQUES. CONSULTA DEPOSITOS**

Empresa:

Fecha desde:  (dd/mm/yyyy)

Número de depósito:

Estados del cheque:

Número de cuenta girada:

Servicio:

Fecha hasta:  (dd/mm/yyyy)

Cuenta de depósito:

Número de cheque:

Página:

[Consultar](#)

Fecha valor	Fecha proceso	Número de depósito	Número de cheque	Banco Emisor	Valor	Cuenta de Cheques	Cuenta de Depósito	Estado del cheque	Reserva de Agencia	Motivo de oficina empresa	Código de Internet y descripción	Usuario	Referencia	Imagen del Cheque	Imagen de la Pasajera
04/11/2021	04/11/2021 18:40:31	00455637	000194		5793.00			0 - PAGADO	MACHALA	AG MACHALA	000149 MACHALA DPH	JOSEPH VALAREZO P	CH POSP	<a href="#">Ver Cheque</a>	<a href="#">Ver Pasajera</a>
04/11/2021	04/11/2021 18:40:31	00455637	991823		54.314.05			0 - PAGADO	MACHALA	AG MACHALA	000149 MACHALA DPH	JOSEPH VALAREZO P	CH POSP	<a href="#">Ver Cheque</a>	<a href="#">Ver Pasajera</a>
04/11/2021	04/11/2021 18:40:31	00455637	991822		52.854.56			0 - PAGADO	MACHALA	AG MACHALA	000149 MACHALA DPH	JOSEPH VALAREZO P	CH POSP	<a href="#">Ver Cheque</a>	<a href="#">Ver Pasajera</a>
04/11/2021	04/11/2021 18:40:31	00455637	004344		53.725.00			0 - PAGADO	MACHALA	AG MACHALA	000149 MACHALA DPH	JOSEPH VALAREZO P	CH POSP	<a href="#">Ver Cheque</a>	<a href="#">Ver Pasajera</a>

Si necesitas ayuda, contáctanos al 3730100 ext 86300.

### ¿Qué debo hacer si un cheque que fue depositado en la App Redicheque es sustraído o extraviado?

Los cheques a depositar deben ser cruzados, girados a nombre de la empresa y no a la orden. Al ser girados a nombre de una persona jurídica no pueden ser endosados, lo que garantiza el pago una sola vez al primer y único beneficiario del cheque.

Puedes reportar esta novedad a tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si se presenta una caída de la App Redicheque durante el proceso?

Si no recibiste la notificación a tu correo de la confirmación por recepción del depósito, debes realizar nuevamente el ingreso del cheque.

Si esta novedad persiste, contáctanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer si uno o varios cheques depositados en la App Redichecke son devueltos?

Debes realizar el sellado del cheque directamente desde tu empresa, desde el siguiente enlace:

<https://apps.bancoguayaquil.com/BG.ChequeSellos.WebFE/Bq.ChequeSellos.Web.xbap>

Ingresa la información del cheque que fue devuelto con los siguientes datos:

- **Fecha de inicio:** fecha en la que realizaste el depósito.
- **Fecha final:** fecha del día actual.
- **No. cuenta:** número de cuenta del cheque depositado.
- **No. de cheque.**
- **Monto:** valor del cheque.
- **Banco:** elige el banco y digita el código del banco.

Si esta novedad persiste o tienes problemas con el sellado, contáctanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Qué debo hacer con los cheques depositados en la App Redichecke? ¿Tienen que ser devueltos al Banco?

Los cheques depositados tienen que permanecer bajo la custodia de la empresa durante 60 días. Luego de este tiempo pueden ser destruidos.

Para mayor información puedes contactarte con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Con qué fecha se considera un depósito de cheque realizado en la App Redichecke?

Todo depósito que se realice hasta la 21h00, se registrará con fecha valor o fecha contable del día en curso. La efectivización de cheques Banco Guayaquil se realizará el mismo día, mientras que los cheques de otros bancos serán a partir del siguiente día hábil a las 15h00.

Si los valores no se han efectivizado en estos tiempos, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cuántos megas se utilizan aproximadamente por cada depósito en la App Redichecke?

- Tablet Android: **550 kb**
- Teléfono Android: **250 kb**

Si tienes novedades con el uso de la App Redichecke, contáctanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo puedo eliminar un dispositivo en la App Redichecke?

Para eliminar los dispositivos que ya no utilizas, da clic en el ícono que se encuentra en la parte superior derecha y escoge la opción “Administración de dispositivos”, luego elige el o los dispositivos a eliminar.

## 7 Créditos

### ¿Cómo puedo renovar un crédito?

Debes solicitar la renovación de tu crédito, mediante correo electrónico o carta de instrucción, a tu oficial de cuenta.

### ¿Cómo puedo abrir una línea de crédito?

Conoce las diferentes opciones de financiamiento visitando la siguiente página:

<https://www.bancoguayaquil.com/para-empresas/financiamiento>

Si necesitas solicitar una línea de crédito, contáctate con tu oficial de cuenta o acércate a la agencia más cercana.

### ¿Cómo puedo abrir una carta de crédito?

Para abrir una carta de crédito, debes contactarte con tu oficial de cuenta.

## 8 Pólizas

### ¿Cómo puedo solicitar una Póliza?

Para solicitar una Póliza debes contactarte con tu oficial de cuenta, mediante correo electrónico o carta de instrucción, detallando el valor de la póliza. Si es con débito bancario o con cheque, emitido a favor de Banco Guayaquil.

### ¿Cómo puedo endosar una Póliza?

Puedes endosar tu Póliza a un tercero con tu oficial de cuenta o en cualquiera de nuestras agencias.

Para realizarlo, debes entregar la siguiente información:

- Carta del titular solicitando el endoso de la misma al nuevo titular.
- Si es una persona natural debes entregar una copia de la cédula
- Si es una compañía debes presentar la carta del representante legal con su nombramiento, debe estar debidamente autorizado para firmar este monto.
- Carta del nuevo titular solicitando a Banco Guayaquil el registro de endoso.
- Si es una persona natural debes entregar copia de cédula.
- Si es una compañía debes presentar la carta del representante legal con su nombramiento.
- Póliza original firmada por el titular en la parte posterior correspondiente al CEDENTE y por el nuevo CESIONARIO en el espacio con el mismo nombre.

### ¿Cómo puedo cancelar una Póliza?

Puedes solicitar la cancelación de una Póliza a tu oficial de cuenta o en una Ventanilla de cualquiera de nuestras agencias. A continuación, te detallamos cómo hacerlo:

#### **Con tu oficial de cuenta**

- Debes contactarlo mediante correo electrónico indicando la cancelación de la póliza o enviarle una carta de instrucción.

#### **Desde Ventanilla**

- Debes presentar en Ventanilla una carta de instrucción y la Póliza original con copia de RUC, copia de nombramiento y copia de cédula del Representante Legal.

## **9 Servicios corporativos**

### ¿Qué necesito para solicitar una garantía?

Debes solicitar con tu oficial de cuenta qué tipo de garantía necesitas con el soporte.

- a. Fiel Cumplimiento.
  - Contrato con la empresa.
- b. Tributaria o Impugnación.
  - Juicio o providencia.
- c. Aduaneras Generales.
  - Garantías para Depósitos Temporales; presentar Orden de operación y detalle básico de la mercancía.
  - Despacho con Pago Garantizado; solo la orden.
  - Garantías para el funcionamiento de Depósitos Aduaneros e Instalaciones Autorizadas; detalle básico de la mercancía y la orden.
- d. Aduaneras Específicas.
  - Para la admisión temporal con reexportación en el mismo estado o la admisión temporal; orden y detalle básico de la mercancía.
  - Certificado de Origen; orden de operación, número de las facturas de importación, nombre completo y correcto del proveedor y detalle de la mercancía.
- e. Menaje de Casa; orden de operación.

El área legal revisará este documento y una vez que el texto esté aprobado por ambas partes, se debe enviar al oficial de cuenta la siguiente información:

- **Texto borrador:** imprimir 2 ejemplares de cada uno, debidamente firmado por el Representante Legal.
- **Aval bancario:** imprimir 2 ejemplares de cada uno, debe ser impreso en hojas de lado y lado con las respectivas firmas.
- **Reconocimientos de firmas:** imprimir 2 ejemplares de cada uno, con las respectivas firmas.

### ¿Cuáles son los Bancos corresponsales para comercio exterior?

Tenemos como corresponsales al Banco de Crédito del Perú e INTERBANK.

También tenemos Bancos Corresponsales en:

- América.
- Europa.
- Asia.

Puedes revisar todos los Bancos Corresponsales que tenemos en otros países aquí: [Bancos Corresponsales](#)

### ¿Qué documentos debo presentar para cambiar mi razón social?

Para cambiar una razón social debes enviar a tu oficial de cuenta lo siguiente:

- RUC.
- Escritura donde consta el cambio de razón social.
- Resolución de la Superintendencia de Bancos.

Una vez realizado el cambio en el sistema, debes solicitar una nueva chequera a tu oficial de cuenta.

En caso de tener cheques girados con razón social anterior, debes remitir una carta a tu oficial de cuenta con detalle de cheques en cámara para poder coordinar el pago de los mismos.

### En el servicio de transferencias al exterior, ¿qué debo hacer para que los costos locales y exteriores sean asumidos por el ordenante y que llegue el valor completo al beneficiario?

Debes solicitar la contratación del servicio Transferencia al exterior FVT a tu oficial de cuenta.

### ¿Cómo puedo solicitar servicio de blindado?

Puedes solicitarlo a tu oficial de cuenta.

### ¿Cómo puedo liberar un bien hipotecado o prendado al Banco?

Debes enviar una carta de instrucción solicitando la liberación del bien hipotecado o prendado a tu oficial de cuenta.

### ¿Cómo puedo eliminar firmas de la cuenta empresarial?

Para solicitar la eliminación de firmas en una cuenta empresarial, debes contactarte con tu oficial de cuenta mediante correo electrónico. El/ella te enviará el Formulario de Condición de Firmas y una vez firmado por el Representante Legal debes entregar los documentos en Servicio al Cliente o a tu oficial de cuenta.

Si requieres que se paguen cheques que han sido girados por las firmas a eliminar, debes enviar una carta con el detalle de los números de los cheques girados para que no sean devueltos.

### ¿Cómo puedo incluir firmas de personas extranjeras?

Puedes solicitar la inclusión de firmas de personas extranjeras mediante un correo electrónico a tu oficial de cuenta quien te enviará los siguientes formularios:

- **Formulario de Condiciones de Firmas:** debe ser firmado por el Representante Legal.
- **Formulario de Registro de firmas:** debe ser firmado por el nuevo firmante.

Luego, debes entregar los formularios firmados y los siguientes documentos en Servicio al Cliente:

- Cédula de identidad del nuevo firmante.
- Si es extranjero, copia a color del pasaporte, copia donde registra la visa y la fecha de ingreso al país.
- Cédula de identidad y nombramiento de Representante Legal.

### ¿Cómo puedo solicitar un certificado de cuenta, transferencia, firmas, pagos décimos o certificados especiales?

Puedes solicitar un certificado mediante un correo electrónico o carta de instrucción a tu oficial de cuenta.

En el caso de que requieras un certificado de pago de décimos, recuerda descargar de Cash Management el listado de colaboradores con su remuneración y adjuntarlo en la solicitud.

### ¿Cómo puedo realizar una transferencia al exterior?

Debes contactarte con tu oficial de cuenta para contratar el servicio de Cash Management - Transferencias al exterior de la plataforma Banca Empresas.

### ¿Cómo puedo actualizar el nombramiento de un representante legal o apoderado?

Puedes solicitar esta actualización a tu oficial de cuenta enviando los siguientes documentos:

- Nombramiento o poder.
- Si es poder, debes indicar qué trámite se va a realizar con el poder.
- Cédula.

### ¿Cómo puedo eliminar depósitos electrónicos?

Debes enviar a tu oficial de cuenta el soporte del depósito y la solicitud de eliminación con el detalle del cheque cuyo depósito electrónico requieras eliminar.

Recuerda que sólo se puede solicitar la eliminación del depósito el mismo día del proceso.

### ¿Cómo calculo el impuesto de Solca?

De acuerdo a la disposición Décimo Cuarta del Código Orgánico Monetario y Financiero, todas las operaciones de Crédito, Consumos Diferidos con Tarjeta de Crédito y Sobregiros en Cuentas Corrientes serán gravadas con el Impuesto a Solca: 0.5%.

Puedes calcular este impuesto de la siguiente manera: **(Capital x 0.50) / 100**

**Ejemplo:** Si tienes un monto a diferir por \$ 5,000.00, debes multiplicar el capital o monto por 0.50 y dividir el resultado para 100.

$$\left( \underbrace{\$ 5,000.00}_{\text{Capital o monto}} * \underbrace{0.50}_{\text{Impuesto de Solca}} \right) / 100$$

\* Nota: Recuerda que el valor del impuesto de Solca se calcula del capital o monto de cada operación.

Si tienes dudas sobre cómo calcular el impuesto de Solca, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext 86300 para poder ayudarte.

### ¿Cómo solicito el servicio de recaudaciones?

Si deseas que tus usuarios paguen tus servicios en Banco Guayaquil debes solicitar el servicio de recaudaciones. Para aplicar debes contactarte con tu oficial de cuenta o acercarte a la agencia más cercana con los siguientes requisitos:

- Afiliación al Servicio de recaudación de pagos (firma del contrato).
- Apertura de la cuenta corriente o de ahorros.
- Definición de especificaciones técnicas para el servicio.
- Adaptación de los sistemas cuando el servicio sea en línea.
- Puesta en marcha del servicio.

Si tienes dudas sobre el servicio de recaudaciones u otro servicio para tu empresa, contáctate con tu oficial de cuenta o llámanos al 3730100 ext. 86300 para poder ayudarte.

# Banca Empresas

