

GUÍA PARA ASEGURADOS

Validación de solicitudes de Préstamos Quirografarios en estado

- ***Pendiente de Aprobación (PDA)***
- ***Pendiente de Verificación (PDV)***
- ***Pendiente de Confirmación (PDC)***
- ***En cambio de Cuenta Bancaria (ECC)***



ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Glosario de Términos	4
1.3 Funcionalidad	6
2. DESCRIPCIÓN	6
2.1. Seguimiento de la Solicitud de Crédito en el Sistema	6
2.2. Tipología de estados de solicitudes.....	8
2.3. Solicitudes de préstamos en estado PENDIENTE DE APROBACIÓN-PDA	9
2.3.1 Pasos para afiliados con solicitudes desde USD 500,00 hasta USD 2000,00	9
2.3.2 Pasos para afiliados con solicitudes desde USD 2.000,01 hasta USD 4.999,99 ..	10
2.3.3 Pasos para afiliados con solicitudes desde USD 5.000,00 en adelante.....	11
2.3.4 Pasos para Jubilados/Pensionistas, independientemente del monto	12
2.4. Solicitudes de préstamos en estado PENDIENTE DE VERIFICACIÓN-PDV	13
2.4.1. Pasos para afiliados, jubilados y pensionistas independientemente del monto	13
2.5. Solicitudes de Préstamos en estado PENDIENTE DE CONFIRMACIÓN – PDC ...	14
2.5.1. Pasos para extranjeros / refugiados, independientemente del monto.....	14
2.5.2. Pasos en caso de Pensiones Alimenticias, independientemente del monto	15
2.6. Solicitudes de Préstamos en estado EN CAMBIO DE CUENTA BANCARIA – ECC	16
2.6.1. Pasos para afiliados, jubilados y pensionistas independientemente del monto	16

1. ANTECEDENTES

Una vez generadas las solicitudes de Préstamos Quirografarios a través del aplicativo web por los afiliados, jubilados o pensionistas, existirán solicitudes que cambiarán de estado de “Generado-GEN” a “Pendiente de Aprobación-PDA”, “Pendiente de Verificación-PDV”, “Pendiente de Confirmación-PDC” o “En Cambio de Cuenta Bancaria-ECC”. La finalidad del cambio de estado consiste en validar la identidad de los asegurados previo la aprobación/ transferencia del préstamo; en este sentido, se han determinado tres canales para que los asegurados gestionen esta validación la cual está segmentada por monto de solicitud, estado y tipo de asegurado.

A continuación, se detallan los tres canales por los cuales se puede gestionar la validación de las solicitudes:

- Llamada al Call Center 1800 BIESS 7
- Envío de documentación virtual mediante el correo aprobacionespq@biess.fin.ec
- Presencial- Asistencia a las oficinas del BIESS a nivel nacional

1.1 Objetivo

Proporcionar al asegurado las directrices informativas a ser aplicadas, para obtenga la validación de requisitos en las solicitudes de préstamos quirografarios cuando se encuentran en los estados: Pendiente de Aprobación (PDA), Pendiente De Verificación (PDV), Pendiente de Confirmación (PDC) y En Cambio Cuenta Bancaria (ECC), para que acceda a la aprobación de su crédito solicitado.

1.2 Glosario de Términos

- **Afiliados:** Es la persona natural protegida por el Seguro General Obligatorio, favorecida por efecto de su relación/afiliación con el *afiliado* o el causante y registra aportes administrados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Así también, acumula mensualmente en las cuentas individuales del IESS valores de Cesantía y/o Fondos de Reserva.
- **Aprobación:** Acción que los servidores de crédito ejecutan en las solicitudes de préstamo en estado “*Pendiente de Aprobación-PDA*”, “*Pendiente de Verificación-PDV*” o “*Pendiente de Confirmación-PDC*”, posterior a la revisión de la documentación proporcionada por los titulares del crédito para la validación de identidad, la misma que presenta conformidad y que por lo tanto deben ser aprobadas. En este sentido, una vez aplicado el proceso, la solicitud cambiará de estado a “*Aprobado-APR*”.
- **Asegurado:** Se consideran a los afiliados, jubilados y pensionistas.
- **Call Center:** es un centro de atención telefónica donde un grupo de personas, llamados Teleoperadores o agentes, reciben y realizan llamadas para brindar atención al cliente, o cualquier otra tarea informativa del BIESS relacionada con la comunicación por teléfono.
- **Carnet de Refugiado.** - Documento de identificación que es otorgado a las personas reconocidas como refugiados por un país, en el país este carné acredita la condición de refugiado y permite ejercer diversos derechos y deberes en el país que los acoge.
- **Certificado de movimientos migratorios:** Documento oficial que acredita ingresos y salidas de un país de una persona, ya sea nacional o extranjera, este certificado es útil para una variedad de trámites migratorios, legales y consulares, así como para establecer la situación migratoria de una persona, dentro de este se registra entradas y salidas del país en el cual incluye la fecha, el punto de control migratorio y el tipo de viaje que verifica la situación migratoria en diferentes trámites, de acuerdo con los documentos que reposan en el historial migratorio del extranjero.
- **Cesante:** Persona que se ha quedado sin trabajo, quedándose sin la protección del Seguro General Obligatorio en aportes o acumulación de valores en las cuentas individuales de Cesantía y/o Fondos de Reserva.
- **Cliente:** Se consideran a los asegurados que tuvieron y tienen préstamos exigibles en el Bieess.
- **Cliente PEP.** - Corresponde a una Persona Expuesta Políticamente que ocupa un cargo destacado, como un funcionario gubernamental, juez, o alto ejecutivo de una empresa estatal, una vez que una persona ha dejado de ocupar el cargo público, la condición de

PEP se mantiene durante un año después de cesado en sus funciones o cualquier otra forma de desvinculación.

- **Código secuencial emitido por el IESS.** - Se refiere al número de seguridad social que se asigna a los asegurados extranjeros afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Este código es único y sirve para identificar a la persona dentro del sistema de seguridad social ecuatoriano.
- **En Cambio de Cuenta Bancaria- ECC:** Estado de la solicitud de préstamo quirografario que permite validar la identidad del cliente, todas las opciones de concesión se bloquearán en el aplicativo web y mostrará un mensaje informativo solicitando entregar información para la validación detallada en el presente documento.
Una vez presentada a conformidad la documentación habilitante por el titular del crédito, se realiza el levantamiento del bloqueo y la solicitud entrará al estado “Rechazado-REC”; con el fin, de que el asegurado realice una nueva solicitud.
- **Jubilados /Pensionista:** Es la persona que recibe del IESS una pensión mensual, con derecho a un ingreso vitalicio, por cumplir el tiempo de servicio y edad.
- **Pendiente de Aprobación- PDA:** Estado de la solicitud de préstamo quirografario que permite validar la identidad del cliente; para ello, el BIESS solicitará a los asegurados cumplir con requisitos de aprobación de préstamos quirografarios.
- **Pendiente de Confirmación- PDC:** Estado de la solicitud de préstamo quirografario que permite validar la identidad del cliente cuando solicitó el producto Pensiones Alimenticias, o cuando se trata de un asegurado extranjero.
- **Pendiente de Verificación-PDV:** Estado de la solicitud de préstamo quirografario que permite validar la identidad del cliente, más los procesos establecidos por la Unidad de Cumplimiento del BIESS para Personas Expuestas Políticamente- PEP.
- **PQ:** Corresponden a las siglas de Préstamos Quirografarios
- **Rechazo:** Acción que se ejecuta en las solicitudes de crédito en estado “Pendiente de Aprobación-PDA”, “Pendiente de Verificación-PDV”, “Pendiente de Confirmación-PDC”, posterior a la revisión de la documentación proporcionada por los titulares del crédito para la validación de identidad, la misma que presenta inconsistencias y que por lo tanto deben ser rechazadas. En este sentido, una vez aplicado el proceso, la solicitud cambiará de estado a “Rechazado-REC”.
- **Zafretero:** El trabajador de campo de la industria azucarera con relación de dependencia, que labora temporalmente en períodos de zafra, es considerado dentro del grupo de afiliados.

1.3 Funcionalidad

La concesión de préstamos quirografarios, es un servicio virtual que se presta a los asegurados del IESS; en tal sentido, como producto de la interacción con los asegurados y el análisis del cumplimiento de requisitos, las solicitudes de crédito pueden requerir un proceso de validación adicional previa a su aprobación. Para solventar la validación adicional se han definido los siguientes procesos:

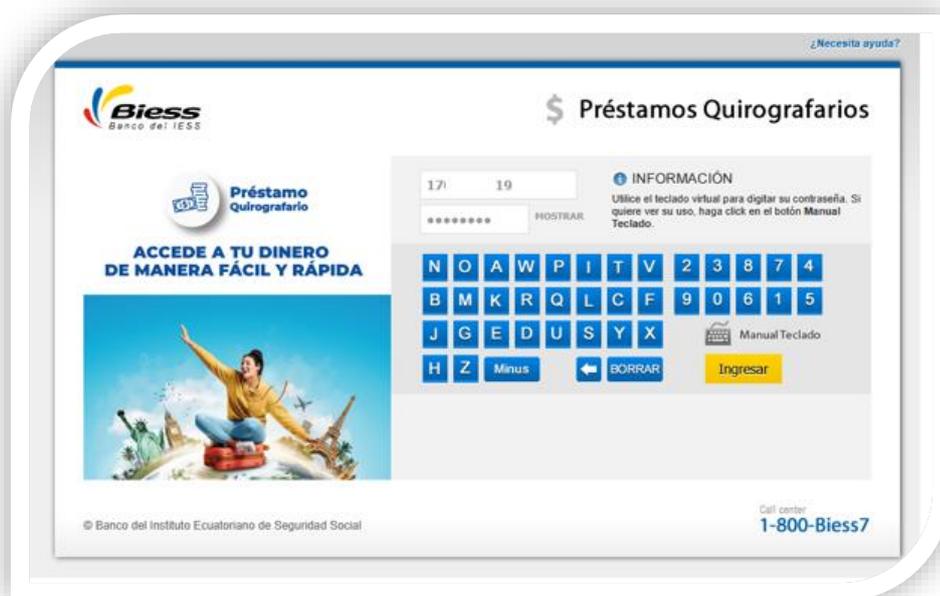
- PENDIENTE DE APROBACIÓN (PDA),
- PENDIENTE DE VERIFICACIÓN (PDV),
- PENDIENTE DE CONFIRMACIÓN (PDC),
- EN CAMBIO DE CUENTA BANCARIA (ECC).

Mismos que, el asegurado puede gestionar conforme a los detalles expuestos en la presente guía.

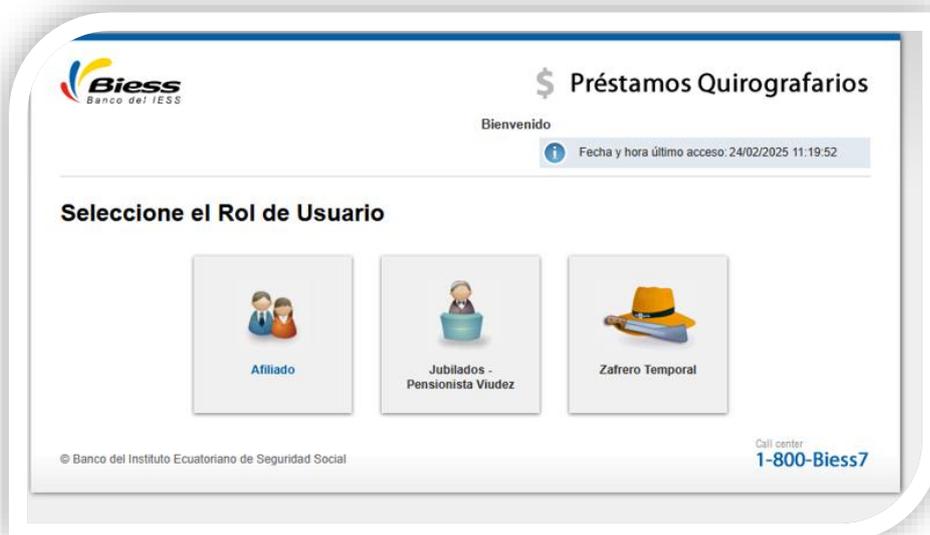
2. DESCRIPCIÓN

2.1. Seguimiento de la Solicitud de Crédito en el Sistema

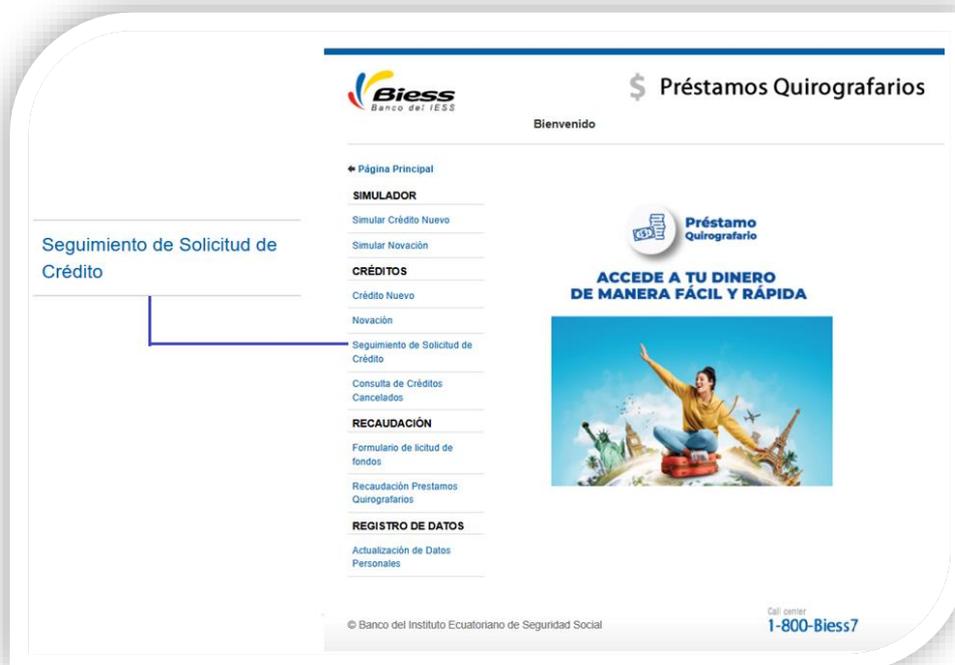
2.1.1 Una vez el asegurado, ha generado la solicitud de préstamo quirografario, puede consultar su estado en el aplicativo web de Préstamos Quirografarios, para lo cual deberá ingresar con usuario y clave del IESS.



2.1.2 Posteriormente deberá escoger su rol.



2.1.3 una vez haya ingresado, el sistema presentará un menú, debiendo escoger la opción “Seguimiento de Solicitud de Crédito”.



Si la solicitud aún no ha sido aprobada, el sistema desplegará una nueva pantalla, la cual le informará al asegurado el estado en el que se encuentra.

2.2. Tipología de estados de solicitudes

En la siguiente tabla se amplía la información de la segmentación de los canales de validación de las solicitudes de préstamos quirografarios por tipo de estado de solicitud, tipo de asegurado y monto:

CANALES DE VALIDACIÓN DE SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS POR MONTO Y TIPO DE ASEGURADO

ESTADO SOLICITUD	ESTADO SOLICITUD POR ASEGURADO	CANALES	500 a 2000	2.000,01 a 4.999,99	Mayores o iguales a 5000
Pendiente de Aprobación- PDA	Pendiente de Aprobación- PDA Afiliados	Call Center	X		
		Virtual- buzón aprobacionespq@biess.fin.ec		X	
		Presencial		X	X
	Pendiente de Aprobación- PDA Jubilados	Presencial	X	X	X
Pendiente de Verificación- PDV	Pendiente de Verificación- PDV Afiliados/ Jubilados	Virtual- buzón aprobacionespq@biess.fin.ec	X	X	X
		Presencial	X	X	X
Pendiente de Confirmación- PDC	Pendiente de Confirmación- PDC Pensiones Alimenticias Afiliados/ Jubilados	Virtual- buzón aprobacionespq@biess.fin.ec	X	X	X
		Presencial	X	X	X
En Cambio de Cuenta Bancaria- ECC	En Cambio de Cuenta Bancaria-ECC Afiliados / Jubilados	Presencial	X	X	X
	Pendiente de Confirmación PDC Extranjeros				

Es preciso enfatizar que cada solicitud de crédito obedecerá a un proceso de revisión y validación, cuyo resultado puede ser la aprobación o rechazo, acorde al cumplimiento o no de los requisitos previos entregados por los asegurados.

Dependiendo de la clasificación en la que se encuentre la solicitud, el asegurado deberá proceder conforme los lineamientos a continuación:

2.3. Solicitudes de préstamos en estado PENDIENTE DE APROBACIÓN-PDA

2.3.1 Pasos para afiliados con solicitudes desde USD 500,00 hasta USD 2000,00

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE APROBACIÓN-PDA, desde USD 500 hasta USD 2000**, el titular del préstamo debe gestionar la solicitud de validación con un agente del **Call Center del BIESS**, llamando al **1800-24-37-77 / opción 6**, para su posterior aprobación.

Si tiene alguna consulta adicional, sobre solicitudes en estado PDA, PDV o PDC, podrá contactarse al **Call Center del BIESS 1800-24-37-77 / opción 2**, *Información de Préstamos Quirografarios*, en los siguientes horarios:

Horario de atención
De lunes a viernes de 8:00 a 17:00.

En el caso que un agente de call center **NO** pueda atender su llamada, deje sus datos a través de la central telefónica; posteriormente, un agente se comunicará para validar los datos de su solicitud de Préstamo Quirografario.

La recepción de datos fuera del horario de atención, a través de la central telefónica, está habilitado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el BIESS ni el IESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Como asegurado debe solicitar la validación en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada; así también, pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Por su seguridad toda llamada a través del Call Center será grabada y monitoreada.

Si se identifica inusualidad en la llamada, el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata la cuenta del usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

2.3.2 Pasos para afiliados con solicitudes desde USD 2.000,01 hasta USD 4.999,99

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE APROBACIÓN (PDA)**, desde USD 2.000,01 hasta USD 4.999,99, **realice cualquiera de las dos siguientes acciones:**

- **Acuda** a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional, portando:
 1. Original de la cédula de ciudadanía actualizada; y,
 2. Certificado bancario o libreta de ahorros actualizada a la fecha del mes vigente;o,
- **Remita** al buzón de aprobacionespq@biess.fin.ec, los siguientes 3 documentos, compilados en un solo archivo PDF:
 1. Fotografía legible de la cédula de ciudadanía de los dos lados vigente a la fecha.
 2. Fotografía sujetando la cédula de ciudadanía en la cual se verifique su rostro y el documento de ciudadanía.
 3. Certificado bancario o libreta de ahorros actualizada a la fecha del mes vigente.

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Podrá entregar la documentación anteriormente descrita en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

Si el proceso de validación de la solicitud de préstamo se realiza a través de buzón aprobacionespq@biess.fin.ec, los documentos deben remitirse únicamente desde el correo electrónico registrado en el IESS, el cual debe ser personal y de uso exclusivo del titular para que la solicitud sea atendida.

2.3.3 Pasos para afiliados con solicitudes desde USD 5.000,00 en adelante

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE APROBACIÓN (PDA), desde USD 5.000,00 en adelante**, acuda a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional portando los siguientes 2 documentos:

1. Cédula de ciudadanía actualizada.
2. Certificado bancario o libreta de ahorros actualizada a la fecha del mes vigente.

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Podrá entregar la documentación anteriormente descrita en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

Si el proceso de validación de la solicitud de préstamo se realiza a través de buzón aprobacionespq@biess.fin.ec, los documentos deben remitirse únicamente desde el correo electrónico registrado en el IESS, el cual debe ser personal y de uso exclusivo del titular para que la solicitud sea atendida.

2.3.4 Pasos para Jubilados/Pensionistas, independientemente del monto

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE APROBACIÓN (PDA), independientemente del monto**, acuda a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional portando los siguientes 2 documentos:

1. Cédula de ciudadanía actualizada.
2. Certificado bancario o libreta de ahorros actualizada a la fecha del mes vigente.

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Podrá entregar la documentación anteriormente descrita en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

2.4. Solicitudes de préstamos en estado PENDIENTE DE VERIFICACIÓN-PDV

2.4.1. Pasos para afiliados, jubilados y pensionistas independientemente del monto

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE VERIFICACIÓN (PDV)**, **independientemente del monto**, realice cualquiera de las dos siguientes acciones:

- **Acuda** a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional, portando:
 1. Cédula de ciudadanía actualizada.
 2. Referencia digital personal o comercial actualizada (carta).
 3. Certificado bancario actualizado con las cifras promedio de la cuenta registrada en el IESS.
 4. Formulario Inicio/Continuidad Relación Comercial Cliente PEP, descargar a través del siguiente [link](#); o,
- **Remita** al buzón de aprobacionespq@biess.fin.ec, los siguientes 5 documentos, copilados en un solo archivo PDF:
 1. Fotografía legible de la cédula de ciudadanía actualizada de los dos lados.
 2. Fotografía sujetando la cédula de ciudadanía en la cual se verifique su rostro y el documento de ciudadanía legible.
 3. Referencia digital personal o comercial actualizada (carta).
 4. Certificado bancario actualizado digital con las cifras promedio de la cuenta registrada en el IESS.
 5. Formulario Inicio/Continuidad Relación Comercial Cliente PEP, descargar a través del siguiente [link](#).

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Podrá entregar la documentación anteriormente descrita en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

Si el proceso de validación de la solicitud de préstamo se realiza a través de buzón aprobacionespq@biess.fin.ec, los documentos deben remitirse únicamente desde el correo electrónico registrado en el IESS, el cual debe ser personal y de uso exclusivo del titular para que la solicitud sea atendida.

2.5. Solicitudes de Préstamos en estado PENDIENTE DE CONFIRMACIÓN – PDC

2.5.1. Pasos para extranjeros / refugiados, independientemente del monto

Si es extranjero/refugiado y el estado de su solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE CONFIRMACIÓN – PDC, independiente del monto**, **realice cualquiera de las dos siguientes acciones:**

- **Acuda** a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional, portando:
 1. Pasaporte/ carnet de refugiado actualizado
 2. Visa actualizada
 3. Certificado bancario
 4. Certificado de movimientos migratorios.
 5. Código secuencial emitido por el IESS; o,
- **Remita** al buzón de aprobacionespq@biess.fin.ec, los siguientes 6 documentos, copilados en un solo archivo PDF:
 1. Fotografía del pasaporte/ carnet de refugiado.
 2. Fotografía sujetando el pasaporte/ carnet de refugiado en la cual se verifique su rostro y el documento.
 3. Visa.
 4. Certificado bancario
 5. Certificado de movimientos migratorios.
 6. Código secuencial emitido por el IESS

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Podrá entregar la documentación anteriormente descrita en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

Si el proceso de validación de la solicitud de préstamo se realiza a través de buzón aprobacionespq@biess.fin.ec, los documentos deben remitirse únicamente desde el correo electrónico registrado en el IESS, el cual debe ser personal y de uso exclusivo del titular para que la solicitud sea atendida.

2.5.2. Pasos en caso de Pensiones Alimenticias, independientemente del monto

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **PENDIENTE DE CONFIRMACIÓN – PDC, independientemente del monto**, **realice cualquiera de las dos siguientes acciones:**

- **Acuda** a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional, portando:
 1. Cédula de ciudadanía actualizada del titular del préstamo.
 2. Copia de cédula de ciudadanía actualizada del beneficiario de la patria potestad.
 3. Formulario de autorización de transferencia de fondos.
 4. Certificado bancario escaneado de la persona que tiene la patria potestad del menor.
 5. Dictamen del juez; o,
- **Remita** al buzón de aprobacionespq@biess.fin.ec, los siguientes 6 documentos, copilados en un solo archivo PDF:
 1. Fotografía legible de la cédula de ciudadanía de los dos lados del titular del préstamo.
 2. Fotografía sujetando la cédula de ciudadanía en la cual se verifique su rostro y el documento de ciudadanía.
 3. Copia de cédula de ciudadanía actualizada del beneficiario de la patria potestad.
 4. Formulario de autorización de transferencia de fondos.
 5. Certificado bancario escaneado de la persona que tiene la patria potestad del menor.
 6. Dictamen del juez.

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Podrá entregar la documentación anteriormente descrita en el lapso de 30 días calendario. Este es el tiempo que la solicitud de préstamo estará activa, caso contrario le invitamos a generar una nueva solicitud.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo a la aprobación/rechazo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.

Si el proceso de validación de la solicitud de préstamo se realiza a través de buzón aprobacionespq@biess.fin.ec, los documentos deben remitirse únicamente desde el correo electrónico registrado en el IESS, el cual debe ser personal y de uso exclusivo del titular para que la solicitud sea atendida.

2.6. Solicitudes de Préstamos en estado EN CAMBIO DE CUENTA BANCARIA – ECC

2.6.1. Pasos para afiliados, jubilados y pensionistas independientemente del monto

Si el estado de la solicitud de préstamo quirografario es **EN CAMBIO DE CUENTA BANCARIA – ECC**, acuda a cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente a escala nacional portando los siguientes 3 documentos:

1. Cédula de ciudadanía actualizada.
2. Planilla de servicio básico (agua, luz, teléfono) del último mes.
3. Certificado bancario o libreta de ahorros actualizada a la fecha del mes vigente.

Nota: En el caso de que el certificado bancario se encuentre encriptado, adjunte un documento validado por el banco que evidencie la autenticidad del número de cuenta.

¡RECUERDE!

La solicitud de préstamo quirografario se realizó con su usuario y contraseña, mismos que son confidenciales, personales e intransferibles. Ni el IESS ni el BIESS solicitan por ningún medio su clave de acceso; por tal motivo, como titular del préstamo es responsable de todas las transacciones generadas con su clave.

Cumplir con los requisitos descritos para que la solicitud no sea reprocesada.

Toda la documentación remitida pasará por un proceso de verificación previo al levantamiento del bloqueo.

Cualquier documento identificado como adulterado perderá la validez, con lo cual el BIESS rechazará la solicitud y bloqueará de manera inmediata su cuenta de usuario, imposibilitando la generación de nuevas solicitudes, evite contratiempos.