

PREGUNTAS FRECUENTES TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR

1. ¿Cuáles son los requisitos para que una transferencia sea exenta del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD)?

Esta consulta debe realizarla a su asesor tributario y se debe presentar para su proceso toda la documentación junto con la solicitud de transferencia al exterior. Estos documentos serán validados por el Banco y se le comunicará si procede o no la exención. El tiempo de validación será de 15 minutos, casos especiales podrían demorar más tiempo por consultas que se deban realizar al ente tributario.

OFICINAS AUTORIZADAS PARA RECIBIR TRANSFERENCIAS DE EXENTOS ESPECIALES:

PROVINCIA	AGENCIA
Pichincha	Matriz
Pichincha	Ag. Iñaquito
Cuenca	Ag. Ordoñez Lazo
Loja	Sucursal Loja
Chimborazo	Ag. Riobamba
Tungurahua	Sucursal Ambato
Cotopaxi	Ag. Latacunga
Imbabura	Sucursal Ibarra
Santo Domingo	Sucursal Santo Domingo
Guayas	Sucursal Mayor
Guayas	Ag. Orellana
Esmeraldas	Sucursal Esmeraldas
Los Ríos	Sucursal Quevedo
Manabí	Sucursal Manta
Santa Elena	Sucursal La Libertad
Machala	Sucursal Machala

2. ¿Cuándo es obligatorio utilizar en el campo de cuenta beneficiario el código IBAN para las transferencias al exterior?

Es obligatorio si el país está adherido al sistema IBAN, este es un código alfanumérico (hasta 34 dígitos) que incluye la cuenta del beneficiario.

3. ¿Cuándo utilizar en la cuenta del beneficiario el código Cable Number?

Se utiliza cuando el banco beneficiario está en México (18 dígitos), en el mismo se incluye la cuenta del beneficiario.

4. ¿Cuándo utilizar en la cuenta del beneficiario el código Transit Number?

Se utiliza cuando el banco beneficiario está en Canadá (18 dígitos), en el mismo se incluye la cuenta del beneficiario.

5. ¿Cuáles son las tarifas para enviar y recibir transferencias del y al exterior?

Por favor referirse al tarifario en www.produbanco.com Normas de Transparencia/Tasas de Interés y Tarifas/Pizarras Tarifas/ 5.3 Servicios Financieros sujetos a tarifas máximas

6. ¿Qué debo hacer para poder recibir transferencias del exterior?

Debe solicitar a través de su Oficial de Negocio las instrucciones de acuerdo a la divisa en la que recibirá su transferencia.

7. ¿Cuál es el monto máximo para enviar transferencias por Produbanco en línea?

Puede consultar y personalizar el cupo que desee, en la opción Servicios Bancarios - Personalización y Consultas de Cupos.

8. No me permite crear un beneficiario en la web, aparece un mensaje de error, ¿qué debo hacer?

Por favor debe comunicarse al 1700123123 o con su Oficial de Negocio.

9. La transferencia enviada al exterior no ha llegado al beneficiario, ¿qué debo hacer?

Por favor debe comunicarse al 1700123123 o con su Oficial de Negocio.

10. Recibí del exterior un valor menor del enviado por el ordenante, ¿cuál es el motivo de ese descuento?

Produbanco acredita exactamente el valor que llega desde el exterior, si existe alguna diferencia son tarifas cobradas por los bancos que participan en el proceso. No conocemos esta información a detalle.

11. ¿Por qué motivo se rechaza una transferencia recibida del exterior?

Por favor debe comunicarse con su Oficial de Negocio para hacer esta consulta.

12. ¿Por qué el beneficiario recibió menor valor al enviado en la transferencia?

La transferencia fue enviada de acuerdo a su instrucción, la diferencia puede ser por tarifas que cobran los bancos que intervienen en el proceso, las cuales desconocemos.

13. ¿Por qué no llega la transferencia al beneficiario?, ¿es necesario solicitar confirmación de fondos?

Hay algunos bancos que solicitan que el beneficiario justifique los fondos recibidos previo al crédito, también puede ser que la información enviada no fue la correcta; para verificar lo sucedido debe abrir un caso comunicándose al 1700123123 o a través de servicio al cliente en cualquier agencia.

14. ¿Es posible solicitar enmienda o devolución de fondos de una transferencia enviada al exterior?

Es factible, siempre y cuando no se trate de una transferencia exenta, debe solicitarlo mediante una carta en la que se indique la enmienda o solicitud de devolución, así como la autorización del débito de la tarifa por el proceso.

15. ¿Cuál es el código Swift de Produbanco?

El código Swift de Produbanco es PRODECEQ

16. El país o la ciudad a la que deseo enviar la transferencia no consta, ¿qué debo hacer?

Por favor debe comunicarse al 1700123123 o con su Oficial de Negocio.

PREGUNTAS FRECUENTES TRANSFERENCIAS

17. ¿Qué tiempo se demora en acreditar en el banco beneficiario una transferencia local por el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI)?

Los horarios máximos de crédito son 11:00 am, 15:00 pm y 18:00 pm, el último horario puede variar dependiendo del banco beneficiario, o todos por demoras propias del proceso a través del Sistema de Pagos Interbancarios (SPI).

18. ¿Qué tiempo se demora en acreditar en el banco beneficiario una transferencia por Pago Directo?

Luego del tiempo de detención que en caso de Produbanco es 15 minutos en transferencias mayores a 100 dólares, el crédito es en línea.