



Preguntas frecuentes de los Agentes de Pago

1.- ¿Si un menor de edad es beneficiario del Seguro de Depósitos y su padre o madre no puede realizar el trámite personalmente, ¿puede realizarlo cualquier familiar?

En caso de que el representante legal que se acerca al cobro no sea el padre ni la madre, deberá presentar la copia del documento debidamente certificado que le califique como tutor o representante legal del menor. Sin este documento habilitante no es posible realizar el pago.

2.- ¿Se puede pagar el Seguro de Depósitos si en el sistema consta los nombres completos de un beneficiario pero no coincide el número de cédula?

No se puede proceder al pago ya que los datos de la cédula original que presenta el beneficiario al momento del cobro, debe coincidir con los que constan en la base que es cargada en la plataforma web.

En esos casos se debe informar al beneficiario que debe comunicarse con el liquidador de la entidad financiera para que revise la información enviada a COSEDE y de ser pertinente solicite la corrección de la misma.

3.- Un beneficiario sufrió un accidente con su mano firmante y sus rasgos en la firma no son iguales a la cédula, ¿Se puede proceder con el pago?

Se puede proceder al pago realizando la firma y adicionalmente la huella dactilar del beneficiario (pulgara derecho).

4.- ¿Es necesaria la copia notariada de un poder para el pago del Seguro de Depósitos?

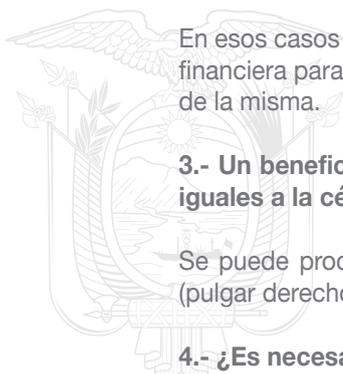
Cuando cobra un tercero, el documento habilitante es un Poder especial o general, otorgado ante autoridad competente, suficiente para proceder con el cobro de Seguro de Depósitos. Si el beneficiario presenta una copia del poder debe ser una copia notariada.

5.- Si el representante del beneficiario presenta como habilitante un poder mayor a 3 años a la fecha de su presentación, ¿Se puede continuar con el pago?

No, ya que el poder pudo haber sido revocado; en este caso se solicita una certificación de la autoridad competente de que el documento se encuentra vigente.

6.- Si en el poder especial no se encuentra detallado el nombre de entidad liquidada, ¿Se puede proceder al pago?

No, si en el "poder especial" no consta el nombre de la entidad financiera que el agente de pago se encuentra cancelando, no se puede proceder con el pago.





7.- Si se realizó la impresión del comprobante de pago y el beneficiario no se encuentra de acuerdo con el monto a cobrar, ¿quién puede solicitar el reverso a COSEDE?

Para solicitar el reverso de un pago no ejecutado, existen personas designadas por el Representante Legal como contrapartes, son las únicas autorizadas a solicitar a COSEDE el reverso mediante correo electrónico.

8.- ¿Pueden los funcionarios de COSEDE remitir la base de datos de las personas que vamos a cancelar en nuestra entidad financiera?

No es necesario remitir la base de datos, por cuanto la misma es cargada en la plataforma web service y está disponible desde el primer día de pagos.

9.- ¿Cuál es el plazo para devolver a COSEDE el dinero no utilizado de los beneficiarios que no se acercaron a cobrar el Seguro de Depósitos?

El Agente de Pago debe devolver en 48 horas a partir de que recibe la solicitud formal por parte de COSEDE.

10.- ¿Si el beneficiario del Seguro de Depósitos ha fallecido, cualquiera de sus herederos puede realizar el cobro?

En este caso, el heredero que se acerque a cobrar el Seguro de Depósitos deberá presentar los siguientes documentos habilitantes:

1. Copia legible certificada de la posesión efectiva de los bienes del causante, en la cual conste los nombres de los herederos, adjuntando original y 1 copia legible de la cédula de ciudadanía del heredero que realizará el cobro.
2. Copia legible certificada de la procuración común, en caso de que exista más de un heredero para que el pago se realice a favor de uno de ellos, adjuntando original y 1 copia legible de la cédula de ciudadanía del procurador que realizará el cobro.

Para consultas adicionales:

Escríbenos: mecanismos@cosede.gob.ec

Visita: <https://www.cosede.gob.ec/agentes-de-pago/>

Síguenos:



COSEDE EC



@COSEDE_EC



COSEDE EC



COSEDE EC