

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP | | | |
|--|--|---|---|
| f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción | | | |
| Tipo de trámite | Denominación del formulario | Descripción del formulario | Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos |
| Acceso a información pública | Solicitud de acceso a la información pública | Otorgamiento de información generada por BanEcuador B.P. requerida por la ciudadanía. | <p>1. Descargar solicitud del Sitio Web de BanEcuador B.P. y dirigir pedido al o la titular de BanEcuador B.P. 2. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 3. La respuesta de contestación se entrega dentro de 15 días según lo dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga).3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud.</p> <p>Solicitud de acceso a la información pública</p> |
| Reclamos-Quejas (se usa FUA) | Formulario Único de Atención (FUA) | Recepción y gestión de reclamos y quejas que presenten los usuarios de los productos y servicios que presta la Institución. | <p>1. Acercarse a Balcón de Servicios y solicitar el formulario, o a su vez descargarlo directamente de la página web del Banco. 2. Entregar el formulario lleno en Balcón de Servicios, o enviario por correo electrónico a: atencioncliente@banecuador.fin.ec Descarga aqui el formulario</p> <p>Formulario Único de Atención (FUA)</p> |
| Solicitud de Transferencias | Solicitud de Transferencias | Recepción y gestión órdenes de envío de valores a diferentes entidades bancarias a nivel nacional. | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar la transferencia describiendo el destino si es locala otroa Bancos del país. Descarga aqui el formulario</p> <p>Solicitud de Transferencias</p> |
| Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas | Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas | Modificar el estado de la cuenta del cliente | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar la activación de su cuenta. Descarga aqui el formulario</p> <p>Solicitud para Activación de Cuentas Inactivas</p> |
| Certificado Bancario | Certificado Bancario | Documento que el cliente utiliza para realizar transacciones monetarias de manera más segura | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar el certificado bancario. Descarga aqui el formulario</p> <p>Certificado Bancario</p> |
| Supensión, Anulación y Revocatoria de Cheques | Supensión, Anulación y Revocatoria de Cheques | Documento para precautelar los fondos del cliente, por la Supensión, Anulación y Revocatoria de Cheque. | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario</p> <p>Supensión, Anulación y Revocatoria de Cheques</p> |
| Reposición de Libreta/cartola | Reposición de Libreta/cartola | Documento para entregar una una cartola al cliente | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario</p> <p>Reposición de Libreta</p> |
| Emisión de un formulario de cheque | Solicitud de chequera | Documento para entregar una una chequera nueva al cliente | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios entregar el formulario preimpreso dentro de la chequera</p> <p>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario.</p> |
| Cheque devuelto nacional | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | <p>1.- El cliente deposita en su cuenta cheques locales. 2 el cheque se procesa en cámara de compensación 3.- Oficina recibe reporte creques devueltos.4.- Realiza el débito por cheque devuelto y la comisión. No aplica formulario</p> |
| Cheque certificado | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | <p>1. Acercarse a Ventanillas y entregar el cheque</p> <p>2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario.</p> |
| Cheque de Emergencia | Cheque de emergencia | Documento para entregar una una cartola al cliente | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario</p> <p>Cheque de Emergencia</p> |
| Cheque consideración cámara de compensación | NO APLICA: servicio no prestado por el Banco | NO APLICA: servicio no prestado por el Banco | NO APLICA: servicio no prestado por el Banco |
| Declaración sin efecto de cheques (por evento para uno o varios cheques) | Formulario dejar sin efecto cheque certificado | Dejar sin efecto cheque certificado | <p>1. Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario</p> <p>2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario</p> <p>Dejar sin efecto cheque certificado</p> |
| Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | <p>1. Acercarse a cajero a nivel nacional</p> <p>2. Retirar dinero. No aplica formulario</p> |
| Retiro cajero automático clientes de otra entidad en cajero de la entidad | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | <p>1. Acercarse a cajero a nivel nacional</p> <p>2. Retirar dinero. No aplica formulario</p> |
| Consulta impresa de saldos por cajero automático | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | <p>1. Acercarse a cajero a nivel nacional</p> <p>2. Consultar saldo. No aplica formulario</p> |

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP | | | |
|--|-------------------------------------|--|--|
| f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción | | | |
| Tipo de trámite | Denominación del formulario | Descripción del formulario | Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos |
| Confirmaciones bancarias para auditores externos | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Entregar carta de solicitud de la empresa auditora. No aplica formulario |
| Corte de movimientos | Corte de movimientos | Impresión de los movimientos del cliente en determinado tiempo | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Corte estado de cuenta |
| Reposición de tarjeta de débito con chip por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en el chip | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Emisión de plástico de tarjeta de débito con chip | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Renovación de plástico de tarjeta de débito chip | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Renovación del servicio anual de tarjeta de débito con chip | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Recaudaciones de pagos a terceros a excepción de recaudaciones de tributos pagados con tarjetas | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Ventanillas 2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Pago de pensiones alimenticias | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Ventanillas 2. Solicitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Giros Nacionales | Giros Nacionales | Enviar dinero a nivel nacional | 1.Acercarse a Servicios Bancarios solicitar el formulario 2. Solitar el requerimiento. Descarga aqui el formulario Giros nacionales |
| Apertura Cuenta de ahorro | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Apertura Cuenta corriente | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Depósito a plazo fijo | NO APLICA: No se utiliza formulario | NO APLICA: No se utiliza formulario | 1.Acercarse a Servicios Bancarios 2. Solitar el requerimiento. No aplica formulario |
| Solicitud de crédito | Solicitud de crédito | Una vez realizado el inicio de relación comercial, se procede a entregar la solicitud de crédito al cliente; brindándole acompañamiento con un oficial de negocio se solicita se llene la información de acuerdo a los campos solicitados para comenzar la instrumentación del crédito | 1.- Acercarse a la oficina mas cercana al lugar de inversión para ser asesorado con un oficial de negocios 2.- Una vez atendido por el oficial de negocios el mismo hará la entrega de la solicitud de crédito para el deudor y el garante. Descarga aqui el formulario Solicitud de crédito |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 31/01/2019 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL f1): | | | GERENCIA DE SERVICIOS Y CANALES |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL f1): | | | Econ. Maria Cecilia Benitez Rojas |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL TITULAR DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | Benitez.Maria@banecuador.fin.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | (02)2946-500 EXTENSIÓN 2056 |